



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Plan integral de reparaciones y satisfacción de  
beneficiarios del registro de desplazados del Ministerio  
de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

**Br. Silvino Esaú Cueva Sánchez**

**Br. Luis Alberto Correa Figuerola**

**ASESOR:**

**Mg. Jesús Núñez Untiveros**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ - 2015**

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

Presidente

Dr. Ricardo Guevara Fernández

Secretario

Mg. Jesús Núñez Untiveros

Vocal

### **Dedicatoria**

Con sincero cariño a nuestros familiares por el apoyo incondicional que nos han brindado, para lograr obtener el presente grado académico.

### **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, a los beneficiarios del registro nacional de desplazados del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

## Declaración Jurada

Yo Silvino Esaú Cueva Sánchez, y Luis Alberto Correa Figuerola estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 28308495 y DNI 19192076 respectivamente, con la tesis titulada “Plan integral de reparaciones y satisfacción de beneficiarios del registro de desplazados del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2014”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo de 2015

Firma.....

Silvino Esaú Cueva Sánchez

DNI: 28308495

Firma.....

Luis Alberto Correa Figuerola

DNI: 19192076

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: “Plan integral de reparaciones y satisfacción de beneficiarios del registro de desplazados del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

	Página
Página del Jurado	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	XI
Abstract	XII
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	18
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	35
1.2.1 Variable 1: Plan integral de reparaciones	35
1.2.2 Variable 2: Satisfacción	47
1.2.3 Marco conceptual	57
1.3 Justificación	61
1.4. Problema	63
1.5 Hipótesis	70
1.6 Objetivos	71
<b>II MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>73</b>
2.1 Variables de investigación	74
2.2 Operacionalización de variables	74
2.3 Metodología	79
2.4 Tipo de estudio	79
2.5 Diseño	79
2.6 Población, muestra y muestreo	80
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	84

2.8	Métodos de análisis de datos	86
2.9	Aspectos éticos	89
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>90</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>105</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>112</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>115</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>119</b>

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de Consistencia	124
Anexo 2. Instrumentos	130
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	135
Anexo 4. Base de datos	151
Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	176



## Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Nº de personas registradas en el periodo 2008 -2012	43
Tabla 2	Asociaciones de desplazados internos	62
Tabla 3	Personas desplazadas acreditadas por sexo	66
Tabla 4	Operacionalización de la variable	75
Tabla 5	Población	81
Tabla 6	Muestra proporcional	83
Tabla 7	Relación de validadores	87
Tabla 8	Confiabilidad Cuestionario de satisfacción del beneficiario	87
Tabla 9	Confiabilidad Cuestionario del plan integral de reparaciones	88
Tabla 10	Plan Integral de reparaciones y satisfacción de los beneficiarios	91
Tabla 11	Restitución de derechos y la satisfacción de los beneficiarios	92
Tabla 12	Reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios	93
Tabla 13	Reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios	94
Tabla 14	Reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios	95
Tabla 15	Reparaciones simbólicas y satisfacción de los beneficiarios	96
Tabla 16	Promoción al acceso habitacional y la satisfacción de los Beneficiarios	97
Tabla 17	Correlaciones plan Integral de reparaciones y satisfacción de los beneficiarios	98
Tabla 18	Correlaciones Restitución de derechos y la satisfacción de los beneficiarios	99
Tabla 19	Correlaciones Reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios	100
Tabla 20	Correlaciones Reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios	101
Tabla 21	Correlaciones Reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios	102
Tabla 22	Correlaciones Reparaciones simbólicas y satisfacción de los beneficiarios	103
Tabla 23	Correlación acceso habitacional y satisfacción de beneficiarios	104

## Lista de Figuras

## Página

Figura 1	Diagrama de columnas 3D del Plan integral de reparaciones y satisfacción de los beneficiarios	91
Figura 2	Diagrama de columnas 3D de la Restitución de derechos y la satisfacción de los beneficiarios	92
Figura 3	Diagrama de columnas 3D de la Reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios	93
Figura 4	Diagrama de columnas 3D de la Reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios	94
Figura 5	Diagrama de columnas 3D de las Reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios	95
Figura 6	Diagrama de columnas 3D de las Reparaciones simbólicas y satisfacción de los beneficiarios	96
Figura 7	Diagrama de columnas 3D de la Promoción al acceso habitacional y la satisfacción de los beneficiarios	97

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014., la población de 550 personas desplazadas por la violencia ocurrida durante el periodo de 1980 – 2000, la muestra probabilística de 226, en los cuales se han empleado las variables: Plan integral de reparaciones y satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario sobre el plan integral de reparaciones en la escala dicotómica (sí, no), y el cuestionario de satisfacción del usuario en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho), que brindaron información acerca de la relación que existe entre plan integral de reparaciones y satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados, en sus distintas dimensiones; cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: No existe una relación significativa entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014., habiéndose encontrado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.085, lo que representó una nivel de correlación prácticamente nula entre las variables.

Palabras clave: Plan integral de reparaciones y satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados.

## **Abstract**

The present study was designed to determine the overall relationship between Integral repair plan and beneficiary satisfaction, at 2014, the population of 550 people displaced by the violence that occurred during the period 1980-2000, the probability sample 226, in which the variables have been used: Comprehensive plan for repairs and beneficiary satisfaction log displaced.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level of trans court, which collected information on a specific period, which was developed by applying the questionnaire on the comprehensive plan for repairs to the dichotomous scale (yes, no), and questionnaire user satisfaction in Likert scale (very little, little, some, much, too much), which provided information about that relationship between comprehensive plan for repairs and beneficiaries satisfaction from the displaced registry in its various dimensions; the results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: There is no significant relationship between the Comprehensive Plan repairs and beneficiary satisfaction in 2014, having found a correlation coefficient of 0.085 Spearman Rho, which represented a negligible level of correlation between variables.

Keywords: Comprehensive plan for repairs and beneficiary satisfaction of the displaced registry.

## **I.    Introducción**

En la actualidad aproximadamente 30 millones de personas se encuentran afectadas a consecuencia de desplazamientos internos en todo el mundo y se estima que en América son más de 04 millones. El desplazamiento interno es considerado uno de los fenómenos más trágicos de nuestro tiempo y son resultado de experiencias traumáticas por conflictos violentos, violaciones frecuentes de los derechos humanos y causas similares en la que el factor principal es la discriminación, produciendo condiciones de sufrimiento y traumas a las poblaciones afectadas.

La comunidad internacional, en los últimos años ha tomado atención a la causa de los desplazados internos y está adoptando medidas para resolver sus necesidades. En el año 1998 la Comisión de Derechos Humanos de la ONU presento los “Principios Rectores sobre desplazamiento interno”, consolidando en un solo documento las normas existentes del Derecho Internacional, concernientes a derechos humanos, el derecho humanitario y por afinidad el derecho de los refugiados.

A consecuencia de que las Naciones Unidas mostraran a la comunidad internacional la crisis de los desplazamientos internos, muchas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, están haciendo frente con mejores resultados a las necesidades de los desplazados internos. Los gobiernos van reconociendo su responsabilidad primaria de proteger y asistir a las poblaciones afectadas que se encuentren bajo su jurisdicción, de tal manera que cuando no pueden hacer frente a la responsabilidad por falta de recursos, solicitan asistencia a la comunidad internacional. Sin embargo, es conveniente especificar que la comunidad internacional tanto normativa como institucionalmente está más alentada de buenas intenciones que preparada para responder en forma eficaz al fenómeno de los desplazamientos internos.

El desplazamiento en el Perú, materia de la presente investigación, es consecuencia de la violencia 1980 – 2000, siendo los departamentos con mayor afectación los departamento de la sierra central Ayacucho, Huancavelica y Apurímac, en la selva, los valles del río Ene y Huallaga, en la parte norte varios de

los departamentos del país, en el corredor sur andino los departamentos de Cusco y Puno, en zonas de Lima provincias se constituyeron en lugares de refugio, donde la gente se refugió para salvaguardar su vida. Los entendidos en el tema de desplazamientos internos mencionan que existen más de 600,000 desplazados en el país, pudiendo llegar esta cifra hasta el millón de desplazados.

Los desplazados internos en el Perú, iniciaron su proceso de reasentamiento en condiciones muy precarias ubicándose en los barrios marginales de las ciudades. La barrera del poco conocimiento del idioma, la falta de destrezas laborales, su procedencia andina o amazónica los ubicó en una situación de desventaja, marginalidad y en la mayoría de casos fueron estigmatizados como sospechoso de ser terrorista o infidente de las fuerzas armadas o policiales. Estas personas en su mayoría se encuentran reasentadas en los departamentos de Lima, Ayacucho, Junín, Huánuco, Apurímac, Puno e Ica.

De acuerdo a la Ley N° 28223 y su reglamento, es el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) a través de su Dirección de Desplazados y Cultura de Paz, quien tiene la rectoría en el tema de desplazamiento y como tal conforma el Registro Nacional de Desplazados (RND) a nivel nacional donde están registradas más de 60,000 familias.

Como respuesta a las violaciones sistemáticas o generalizadas a los derechos humanos, surge a finales de los años 80 e inicios de los años 90, principalmente debido a cambios políticos y demandas de justicia en América Latina y Europa oriental, para hacer frente a los abusos sistemáticos de los regímenes anteriores, pero sin poner en peligro las transformaciones políticas en marcha y debido a que estos cambios fueron popularmente conocidos como “transiciones a la democracia”, se llamó desde ese momento a este nuevo campo multidisciplinario “justicia transicional”.

La justicia transicional no es un tipo especial de justicia, sino más bien una manera de abordarla; esto implica modificaciones en las lógicas por las que los Estados se conciben y actúan, así como cambios en la sociedad civil y la comunidad internacional en materia de justicia. Así, la justicia transicional se vale de mecanismos penales, reparaciones, reformas institucionales y creación de organismos transicionales como

las comisiones de verdad para enfrentar sus desafíos: el perdón y la reconciliación, la construcción de una memoria colectiva del conflicto o la violencia, la creación de medidas de reparación a las víctimas y de reintegración de población desmovilizada, entre otros (Arteaga B. y otros. 2013)

El Estado Peruano viene implementado estas políticas públicas para la reparación, atención y protección de los desplazados, básicamente a través de la implementación de la Ley 28592, Ley del Plan Integral de Reparaciones (PIR), teniendo como responsable de esta implementación a la Comisión Multisectorial de Alto Nivel (CMAN) que realiza la coordinación sectorial en los tres niveles de gobierno: Gobierno Central, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.

El PIR contempla 6 programas de reparaciones siguientes: Programa de restitución de derechos ciudadanos, Programa de reparación en educación, Programa de reparación en salud, Programa de Reparación colectiva, Programa de reparación simbólica, Programa de promoción y facilitación al acceso habitacional y Programa de reparación económica, el mismo que excluye a las personas desplazadas. Así mismo como política de estado se tiene la Ley de desplazamientos internos que da rectoría al MIMP, en lo que se refiere a la protección y atención a desplazados internos.

Los resultados de la implementación de las políticas públicas son informados levemente en los reportes de las entidades responsables, como es el caso de la CMAN, en su Memoria Institucional del Consejo de Reparaciones 2006 - 2013 en el que da cuenta de los alcances de las reparaciones. En el caso de atenciones y reparaciones dirigidas a personas desplazadas, son muy pocas, si tenemos en cuenta sus múltiples necesidades.

La presente investigación titulada: “Plan integral de reparaciones y satisfacción de beneficiarios del registro de desplazados del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2014”, es necesaria para determinar la relación existente entre la satisfacción de los desplazados internos reasentados en Lima y la implementación del plan Integral de reparaciones (PIR), asimismo conocer en qué medida el estado ha implementado el Programa Integral de Reparaciones (PIR)



para las víctimas de desplazamiento interno a consecuencia de la violencia armada ocurrida durante el período de mayo de 1980 a noviembre de 2000, conforme a las recomendaciones que realizó la Comisión de la Verdad y Reconciliación en su informe final.

Asimismo la investigación pretende conocer la satisfacción del beneficiario en relación a la implementación de la ley del plan integral de reparaciones, de tal manera que los resultados permitan implementar las medidas correctivas correspondientes, así como concientizar a la comunidad sobre el rol que nos toca cumplir para aliviar los sufrimientos de las víctimas y familiares que sufrieron violación de sus derechos humanos individuales o colectivos y llegar a comprender que sin reparación no habrá una verdadera reconciliación.

La presente tesis “Plan integral de reparaciones y satisfacción de beneficiarios del registro de desplazados del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2014”, está estructurada en siete partes. La primera parte expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y las dimensiones de cada una de ellas, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En la segunda parte de la investigación se presenta las dos variables en estudio, la operacionalización de cada una de ellas, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En la parte tercera se presenta el resultado descriptivo de la investigación y el tratamiento de la hipótesis. La cuarta parte está dedicado a la discusión de resultados. En la parte quinta se refiere a las conclusiones que arroja la investigación. En parte sexta se presenta y fundamenta las recomendaciones, en la parte séptima se presenta las referencias bibliográficas. En la parte final se presenta los anexos como son Matriz de consistencia, instrumentos, su validez a juicio de expertos, las bases de datos, la tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman y las tablas estadísticas de procesamiento de datos.

## **1.1. Antecedentes**

### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

Sayago (2011) realizó la siguiente investigación para optar el grado de Magister en Ciencias Económicas: *Desplazamiento forzado en Colombia: expulsión y movilidad, dos dinámicas que interactúan*. El objetivo de la presente investigación fue determinar el fenómeno del desplazamiento forzado en Colombia como un proceso migratorio definido por la interacción de dos dinámicas diferentes (expulsión y movilización). A las conclusiones que el investigador arribó fueron las siguientes: A través del desarrollo del documento se logró identificar que existen dos dinámicas que interactúan en el proceso de desplazamiento (expulsión y movilidad), las cuales deben analizarse de forma separada, ya que sus orígenes e impactos son diferentes. La expulsión es causada por el conflicto interno colombiano y el tráfico de drogas, al cual se asociaron los actores del conflicto. Estas características conducen a que la población desplazada prefiera no retornar a su lugar de origen, por miedo a ser víctimas de quienes los expulsaron y no contar con garantías suficientes por parte del Estado. La expulsión se ha difundido a la mayor parte del territorio nacional, porque los actores del conflicto buscan tener el control de los territorios para facilitar el desarrollo de actividades ilegales o simplemente para alcanzar un dominio de la zona. La evidencia estadística presentada destaca el papel jugado por los paramilitares y las bandas criminales emergentes y sugiere que la presencia de estos actores buscaba la existencia de cultivos ilícitos, lo que promovía la migración. El uso de modelos espaciales permite identificar los efectos de las áreas de influencia de estos grupos; determinar por qué las expulsiones presentan aglomeración y establecer que el origen de los desplazamientos cambia por oleadas de migración

Según el autor consultado, el proceso de desplazamiento forzado en Colombia fue debido a los conflictos internos y el creciente tráfico de drogas, es por ello que la población desplazada tenía miedo de volver o retornar a sus lugares de orígenes por temor de las represalias de las personas que los desplazaron puesto

que tenían totalmente controlados y sometidos estos lugares. Debido a lo expuesto es que la gente migra a otras zonas en las cuales deben comenzar de nuevo su vida.

Becker (2012) realizó la siguiente investigación para optar el grado de Magister en Ciencias Jurídicas: *El desarrollo de normas internacionales para la protección de los desplazados internos (id). Logros y desafíos*. El objetivo de la presente investigación fue desarrollar normas internacionales para la protección de los desplazados internos. A las conclusiones que el investigador arribó fueron las siguientes: En 1998 la creación de los Principios Rectores significó un tremendo avance a nivel internacional en el tema del desplazamiento interno, ya que se reconoció a los DI como el grupo más vulnerable y merecedor de especial atención en el plano internacional. La idea de dictar principios y no hacer un tratado estuvo más que justificada, debido al tiempo que hubiese tomado crear uno, y sobre todos los problemas a los que se hubiese enfrentado la creación de un tratado así que aparentaba inmiscuirse en la soberanía de cada uno de los Estados que lo ratificara. Hoy la visión es distinta. Ahora que los principios son conocidos, que hay varios Estados que los han reconocido abiertamente. Sobre todo ahora que aquellos Estados que tenían dudas respecto a la intromisión en su soberanía, han comprendido que ese no es el fin de los principios rectores ni de la legislación sobre los DI. Es hora de crear un tratado. De seguro será necesario bastante tiempo para que esto sea realidad, sin embargo los Principios Rectores de los DI ya asfaltaron el camino hacia un tratado internacional. Por eso creo que los problemas que alguna vez se plantearon para no crear un instrumento internacional vinculante hoy día no existen o han disminuido considerablemente. Por eso ya es hora de crearlo. Queda mucho por hacer respecto a los DI, un tratado internacional no resolverá el problema. No dejarán de existir los DI ni los hechos que causan el desplazamiento por la creación de un tratado. Sin embargo existirá más protección, más posibilidades de exigir los derechos, más presión sobre los Estados para que trabajen y resuelvan o enfrenten de mejor manera el problema de los DI, y eso ya es razón suficiente para crearlo. Este trabajo intenta ilustrar el camino recorrido por la normativa respecto a los DI, observar las distintas razones por las cuales se produce el fenómeno del desplazamiento y sugiere propuestas para enfrentar, el

fenómeno. Pero, por sobre todo, intenta crear una base para la investigación de un tema que debe ser resuelto lo antes posible. También es importante la difusión del tema, la creación de leyes a nivel nacional y la convicción que desde ahora sólo se puede avanzar, siendo el próximo paso la creación de un tratado internacional para los DI.

Los investigadores referimos que es importante desarrollar normas de carácter internacional que apoyen a los desplazados de los lugares donde viven. Este desplazamiento se da debido a los problemas sociales y políticos que atraviesa la región. Por ello la población es vulnerada en sus derechos y ello ocasiona que los saquen de sus hogares a través de amenazas y vayan en busca de un lugar que los albergue conjuntamente con su familia. Es por ello que esta investigación se centra en que a nivel internacional se adopten políticas que los ayuden a tener una calidad de vida digna como seres humanos con derechos.

Cuellar (2014) en su trabajo de tesis titulado *La atención y reparación integral de las víctimas desplazadas del municipio de Soacha*, realiza un análisis sobre la implementación de la Ley de Víctimas 1448 del año 2011, que el estado colombiano promulgo para atender y reparar a la población desplazada en Colombia, en nuestro país existe una norma similar, la Ley 28592 Plan Integral de Reparación.

La investigación analiza y comprende los procesos de atención y reparación a víctimas que son en su mayoría desplazados, la misma que se realiza en el marco de la justicia transicional y la acción humanitaria, la entidad encargada de implementarla es la Unidad de Víctimas, su similar en nuestro país es la Comisión Multisectorial de Alto Nivel.

Como objetivo fundamental la investigación señala: Identificar la situación actual de Soacha frente al desplazamiento forzado y el análisis de los procesos de atención y reparación a los desplazados como un mecanismo para establecer la verdad, justicia y reparación y aplicar medidas de protección.

La investigación cualitativa y de carácter descriptivo y analítico, señala que está basada en la percepción de los desplazados frente al trabajo de la Unidad de Víctimas que interactúan entre sí, la información lo recogen mediante observación descriptiva y entrevistas estructuradas tanto a víctimas como a funcionarios que trabajan en la Unidad de Víctima.

El autor señala en la parte de conclusiones que existen vacíos en la oferta y protección por parte de la Unidad de Víctimas, aunque tampoco especifica en sus conclusiones generales por no tener una muestra representativa o porque la implementación de la ley solo tiene 3 años de vigencia. Sin embargo señala que la investigación ha facilitado observar las inconsistencias y vacíos en la protección a derechos fundamentales como la vivienda, la salud y el empleo.

De igual manera señala que a partir de las observaciones planteadas en la investigación es necesario realizar otras para mejorar la atención y reparación de los desplazados mediante la edificación de la Ley de Víctimas y la reconfiguración de la Unidad de Víctimas, de tal manera que el estado colombiano revalúe la condición del Municipio de Soacha frente a la problemática. Finalmente concluye que la atención y reparación de víctimas del país, es una fase clave durante la cual se empiezan a construir los nuevos cimientos de la paz.

Briceño (2015) en su trabajo de tesis titulado *Evaluación de la política pública de asistencia al desplazado mediante un indicador de superación de vulnerabilidad*, la investigación por una parte busca diagnosticar las políticas públicas de atención a población desplazada referidos a la atención integral, si esta viene cumpliendo con los objetivos para los cuales fueron diseñadas en base al análisis de la eficacia y un análisis del contraste del incremento presupuestal y la superación de la vulnerabilidad, para ello propone dos herramientas: La ruta del bienestar de las víctimas y el desarrollo de un indicador de superación de la vulnerabilidad asociada al desplazamiento.

La investigación en su marco legal, en primer lugar define la situación del desplazamiento en Colombia, que responde a un conflicto armado que afecta a

diversas etnias, religiones y estratos económicos generando así una problemática compleja que se encuentra visibilizada en la sociedad y por lo tanto no atendida por el estado en forma oportuna, a partir del año 1997 con la promulgación de la Ley 387 (ley de desplazamientos) se inició un esfuerzo institucional en la búsqueda de visibilizar la problemática del desplazamiento forzado, así como en la búsqueda de una definición en la atención particular que debía brindarse a esta población, esencialmente estableciendo la restitución de derechos vulnerados que permitan lograr la superación de la marginación y vulnerabilidad extrema que causa el desplazamiento forzado.

El investigador señala también que la Ley 387 y otras normas conexas no fueron suficientes para una real atención, por esta razón muchos hogares desplazados encaminaron una acción de tutela, porque consideraban que el estado no los atendía y como consecuencia la Corte Constitucional emite la sentencia t-025 el año 2004, a favor de los desplazados, donde señala que el estado colombiano tenía que atenderlos con políticas de estado que verdaderamente superen la vulnerabilidad. Asimismo la sentencia señala que se realice el monitoreo de las acciones estatales en la atención a los desplazados.

Además la investigación realiza el análisis de la eficacia en términos de obtención de metas y objetivos de las políticas públicas, centrándose en la medición de los servicios estatales que reciben los desplazados en el marco de la atención integral, para ello utiliza el Indicador de Goce Efectivo de Derechos establecido por la Corte Constitucional para cada área de la política pública, en los componentes los siguientes: Atención integral, registro, identidad, salud, alimentación, educación, reunificación familiar, vivienda y generación de ingresos. La medición lo realiza en dos momentos, el primero en el año 2008 y el segundo en el año 2010.

El investigador señala que si bien se muestran avances en algunos indicadores, ninguno de ellos muestra un avance superior al 10%, por lo que concluye que existe evidencia sobre la necesidad de lograr intervenciones articuladas que aumenten y logren los niveles de avance en el goce efectivo de derechos, así mismo plantea la necesidad de enfocar el estudio a la evolución de

la política, con el fin de poder aproximar desde una perspectiva más amplia el avance o el retroceso de la implementación de la política de atención a población desplazada.

Finalmente el investigador concluye que aun cuando se ha desarrollado nuevas políticas y estrategias de atención, estas no se ven reflejadas aun en la superación de la vulnerabilidad, además, resalta que al contrastar el aumento exponencial del presupuesto destinado a la atención a población desplazada con los impactos generados por la política, se evidencia como estos recursos no se han traducido en oferta que contribuya al hogar en su proceso de superación de la vulnerabilidad, por lo que este aumento significativo del presupuesto para la atención a población desplazada, solo ha permitido que el 0,6% de la población cuente con las condiciones en el marco del goce efectivo de derechos para superar su vulnerabilidad, así mismo señala que existen vacíos en la articulación de oferta, en los procesos de focalización e implementación de ofertas flexibles que permitan a la población poder adquirir condiciones de manera gradual y progresiva que conduzcan a alcanzar la superación de la situación de vulnerabilidad asociada al desplazamiento forzado.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales**

Defensoría Del Pueblo (2008) presenta su texto titulado: *A cinco años de los procesos de reparación y justicia en el Perú. Balance y desafíos de una tarea pendiente*. La finalidad del presente texto, es presentar un balance o evaluación de la implementación de las reparaciones y justicia para las víctimas de la violencia 1980 – 2000 a los cinco años de las recomendaciones que formularon la Comisión de la Verdad y Reconciliación. Así mismo tiene como objetivo formular una serie de recomendaciones para los sectores del Estado involucrados en la tarea de atender a las víctimas de la violencia, asumiendo su responsabilidad y garantizando la restitución de los derechos de las víctimas. La Defensoría del Pueblo en cumplimiento de sus funciones ha venido supervisando, monitoreando y evaluando en forma permanente la implementación del Plan Integral de Reparaciones (PIR), aprobado mediante Ley N° 28592, del 29 de julio del 2005, el mismo que contiene

siete programas de reparaciones: restitución de derechos ciudadanos, en educación, en salud, colectivas, simbólicas y de facilitación en el acceso a una solución habitacional y económicas. En el referido texto la Defensoría del Pueblo reconoce que en los años 2005 – 2008 se han dado los mayores avances referidos al diseño de un marco normativo para los programas de reparación, y la creación de instancias especiales para la implementación y monitoreo de dichos programas. Pero así como reconoce avances significativos, las supervisiones realizadas por la Defensoría del Pueblo señalan que éstos no son suficientes para garantizar reparaciones oportunas, equitativas y efectivas. Considerando necesario agilizar y fortalecer el proceso; dotarlo de los recursos esenciales y coordinar acciones concretas desde todos los sectores (gobierno central, regional y local), que incluyan a las organizaciones de afectados y víctimas.

Asimismo concluye señalando que en los niveles de ejecución de los programas de reparación durante el período 2003-2008, existen algunos avances en los programas de reparaciones colectivas, reparaciones en salud, reparaciones simbólicas y en la restitución de derechos, en otros, es muy poco o casi, no ha habido avance, a la fecha como son los casos de las reparaciones en educación, las económicas y las de facilitación en el acceso a una solución habitacional.

Así mismo con respecto a los programas:

**Restitución de derechos ciudadanos:** al respecto señala que un avance importante fue que el Estado ha impulsado acciones para la restitución de la identidad de los indocumentados mediante un plan nacional y que básicamente las víctimas indocumentadas fueron las beneficiadas, accediendo al Documento Nacional de Identidad. En cuanto se refiere a las personas injustificadamente requisitorias por terrorismo o traición a la patria no señala acciones realizadas.

**Reparaciones en educación:** La Defensoría del Pueblo señala que este programa no ha tenido mayores avances desde el Gobierno Central o Gobiernos Regionales, aunque se conocen diversas iniciativas de las instituciones educativas públicas y privadas y también se tiene la normativa para reserva de vacantes de ingreso a



universidades públicas para un sector de las víctimas: hijos/a de funcionarios y servidores públicos. La Defensoría del Pueblo, señala que los beneficios que se otorguen en el campo de la educación estén acompañados de un adecuado soporte en salud mental para las víctimas, atendiendo al grado de afectación que aún puede perdurar en ellas.

**Reparaciones en salud:** En cuanto al componente de acceso a la salud para las víctimas, desde el año 2006, el Ministerio de Salud expidió diversas normas a través de las cuales dispuso la integración de las víctimas de la violencia al universo de beneficiarios del Seguro Integral de Salud (SIS), y un rubro que es atendido es el de enfermedades. También advierten las dificultades siendo estas las siguientes: i) el trámite para la afiliación de las víctimas; ii) la cobertura mínima que ofrece este servicio y; iii) el desconocimiento del personal médico y técnico que labora en los establecimientos de salud, sobre las disposiciones vigentes en materia de reparaciones.

**Reparaciones colectivas:** La Defensoría del Pueblo, si bien es cierto señala en su texto que se realizaron implementaciones, estas fueron para otros grupos de víctimas, no para los desplazados reasentados en lugares de refugio, el avance es nulo esencialmente en Lima Metropolitana.

**Reparaciones simbólicas:** La Defensoría del Pueblo, señala que el Estado viene cumpliendo con una serie de acciones como reparaciones simbólicas a las víctimas que van desde el pedido de disculpas por parte del Presidente de la Republica y diversas acciones que los Gobiernos Regionales y Locales realizan, están también la construcción de monumentos y sitios de rememoración a las víctimas.

**Promoción y facilitación al acceso habitacional:** La Defensoría del Pueblo señala que como avance en este programa, se tiene el beneficio del Bono Familiar Habitacional del Programa Techo Propio para favorecer con 10 puntos adicionales en la calificación a las víctimas de la violencia 1980 – 2000. También señala que el Programa de vivienda creada por el PIR se desarrollara de manera progresiva y

descentralizada en un lapso de 10 años, a cargo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Mendoza (2012) en su investigación para optar el grado de Magister en Antropología: *Los nuevos horizontes de las familias desplazadas de Ayacucho y Huancavelica, proceso de inserción en zonas urbanas: el caso de Huancayo*. El objetivo de su investigación, fue estudiar el sufrimiento y la capacidad de afrontar y superar los problemas de los desplazados. A las conclusiones que el autor arribó fueron las siguientes: La tesis presenta diferentes aspectos de la cultura del desplazado peruano asentado en la ciudad de Huancayo a través del esforzado discurrir por sus memorias individuales mediante la recopilación de sus testimonios.

Los investigadores consideramos que el desplazado es un migrante, pero con la peculiaridad de ser víctima de la violencia, cuya diferencia con los demás radicaría en que crea vínculos (redes) de apoyo externas con personas de similar condición, siendo la condición de desplazado lo que le permite crear un vínculo de solidaridad y una organización que le favorece al proceso de inserción en el lugar de refugio.

El ejemplo más claro y sólido lo encontramos en la existencia de la organización de desplazados “Jatariy Allu”. Como hemos visto, los desplazados asentados en la ciudad de Huancayo son una colectividad víctima de la violencia política ocurrida con gran intensidad a finales de las décadas del siglo XX y que tuvieron que abandonar su terruño para salvaguardar sus vidas llevando consigo, a sus nuevos lugares de asentamiento, las experiencias traumáticas vividas. Huancayo, al ser una ciudad estratégicamente ubicada e intermedia a 2,380 msnm, en camino al modernismo, fue fácilmente elegida como blanco de desplazamiento. Los desplazados luego de su violenta salida optaron por una de estas dos opciones. Insertarse en lugares de refugio, principalmente en ciudades como Huancayo, Huamanga, Ica y Lima, o retornar a sus pueblos de origen. Los desplazados que se insertaron, para asegurar su supervivencia, tuvieron que desarrollar múltiples estrategias. En el análisis de las variables estudiadas encontramos que: La vivienda, es marginal, informal y familiar. Carece de Servicios básicos. Se ubica,

generalmente, en asentamientos humanos y cumple la función de brindar seguridad. El trabajo, es marginal, informal, familiar y predomina la división por género y cumple la función de darle capacidad de decisión. La religión, es cristiana (católica, evangélica, presbiteriana y andina), es sincrética y cumple la función explicativa (sobre la violencia). En el aspecto social, encontramos dos tipos de red: la red egocéntrica que es de vital importancia, siendo la del varón más amplia que el de la mujer. El otro tipo es la red colectiva, ahí encontramos a la organización Jatariy Ayllu. Ambas son de intercambio recíproco y cuya frecuencia e intensidad está determinada por factores económicos, sociales, religiosos y geográficos; cumple la función de crear espacios socioculturales para recrear su cultura, intercambiar experiencias, pero sobre todo contribuye a asegurar su supervivencia. Así mismo, el discurso, se basa en el “quechuañol” que es una mezcla de castellano y quechua mediante el cual difunde su condición de víctima de la violencia. El discurso primero es individual-oral luego colectivo-escrito; ello le permite identificarse con otros. Cumple la función de sensibilizar a su entorno.

El investigador refiere que tanto en Ayacucho como en Huancavelica muchas personas fueron desplazadas como producto básicamente del terrorismo y del narcotráfico generando ello el desplazamiento forzado y violento de muchas familias. Las personas emigraron a zonas las cuales fueron sobrepobladas, no contaban con recursos para poder sobrevivir entonces optaron por realizar invasiones y formar los conocidos asentamientos humanos, asimismo empezaron a buscar trabajo, y al no encontrarlos optaron por el comercio ambulatorio. Por otro lado surge una nueva forma de comunicación que es la mezcla del quechua con el español ya que se debe entender que la gente que vino hablaba el quechua y en las grandes ciudades donde se asentaron hablaban el castellano entonces ambos idiomas se fusionaron y dio como producto el quechuañol a fin de poder comunicarse con los demás.

Moya (2010) realizó la siguiente investigación para optar el grado de Magister en ciencias de la Salud: *Desplazamiento y cambios en salud en la población desplazada de Ayacucho-Perú en los años 1980-2004*. El objetivo de la presente investigación fue determinar los cambios de salud debido al

desplazamiento de la población de Ayacucho-Perú en los años 1980 y 2004. A las conclusiones que el autor arribó fueron las siguientes: Antes de la guerra y del desplazamiento, la vida de las comunidades campesinas se caracterizaba por una ausencia casi total del Estado, por lo cual se encontraban en situación histórica de exclusión social, traducida en la ausencia de servicios y programas de salud, responsables a su vez de la falta de información sanitaria, fundamental para conocer la situación de salud de estas poblaciones, en especial en las comunidades de altura. Considerando los determinantes sociales, económicos y geográficos, las condiciones de vida para estas poblaciones eran de pobreza extrema: analfabetos en su mayoría, con viviendas hechas de adobe y piedras, teniendo como única fuente de trabajo la agricultura y cría de animales. La ausencia del Estado se manifestaba en la falta de carreteras, escuelas para finalizar la educación primaria, servicios de agua y saneamiento, y puestos de salud; condiciones que incrementaban los riesgos para las enfermedades y la atención oportuna de salud. Por estas razones la mortalidad era alta, en especial en los niños menores de cinco años y las mujeres durante el embarazo y la atención del parto. La alta mortalidad infantil en las comunidades obliga a las familias a tener más hijos, pues ellos significan la fuerza productiva en las tareas del campo y los que cuidarán a sus padres cuando sean ancianos. Las causas de las enfermedades y muerte en los niños y población en general, son frecuentemente relacionadas a causas mágico-religiosas, como “el alcanzo o el susto”; siendo la única alternativa de atención a la salud, la que es ofrecida por la medicina tradicional a través de curanderos y parteras, cuya práctica es aceptada y reconocida por la totalidad de la población. En la comunidad se agrupan las familias, establecen las redes sociales y económicas con las comunidades vecinas, y las actividades festivas y religiosas, bajo las normas y costumbres que establece la cultura y la organización tradicional. Puede afirmarse que los principales cambios percibidos en la salud de la población desplazada del campo a la ciudad, como consecuencia de la guerra, dependen de la fase del desplazamiento. Durante los primeros años de vida en la ciudad de Ayacucho -aún en tiempos de guerra- se producen los momentos de mayor vulnerabilidad para la salud. Las limitaciones en la disponibilidad de información sanitaria no nos permitieron estimar la magnitud de los cambios en la salud y muerte de estas poblaciones desplazadas. La ausencia de datos en salud es consecuencia

de la escasa disponibilidad de servicios de salud en las comunidades alto andinas, refleja así mismo, notoriamente, la falta de una política nacional de información sanitaria. Incluso una vez iniciado el sistema de registro de las defunciones y el sistema de vigilancia epidemiológica (1986 y 1993 respectivamente) no se tenían coberturas adecuadas en las comunidades campesinas, desconociéndose la causa de las muertes o la ocurrencia de enfermedades.

El investigador afirma que en el departamento de Ayacucho se produjeron muchas deficiencias en la salud de las personas en especial de los niños ya que no cuentan con centros de salud cercanos, por otra parte se encuentran las creencias de la gente, quienes confían en la medicina tradicional a través de los curanderos y desconocen los beneficios de la ciencia médica, siendo ello una de las causas para la alta mortalidad infantil. De igual manera existen niños que mueren al nacer, ya que son asistidas solamente a través de las parteras y si se presenta alguna complicación no pueden hacer nada por revertir la situación. Estas poblaciones vulnerables, olvidadas, marginadas y desplazadas por las políticas de salud del estado atraviesan hasta la actualidad un sinnúmero de problemas en su alimentación y salud, lo que genera que tengan una mala calidad de vida.

Defensoría del Pueblo (2013) En su texto titulado: *A diez años de verdad, justicia y reparación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso*, Hace un balance de la implementación de Plan Integral de Reparaciones discriminados por cada programa de reparación, hecho que concuerda totalmente con la materia de la presente investigación.

Como conclusión de esta investigación – balance, señala que solo dos programas de reparación se vienen ejecutando (colectivas y económicas individuales), aunque con algunas dificultades. De los cinco programas restantes, solo uno de ellos tiene lineamientos aprobados (educación); en materia de salud, se ha incorporado a las víctimas al Seguro Integral de Salud (programa social); en relación a reparaciones simbólicas, se da cuenta de actos públicos de reconocimiento y acompañamiento en la entrega de restos a familiares de víctimas desaparecidas.

Los otros programas no registran mayores avances (vivienda y restitución de derechos). De lo dicho en el párrafo precedente se puede observar que para la población desplazada los beneficios que se otorgan son mínimos, porque de los siete programas el que tiene avance (económicas individuales), no es aplicable para las víctimas por desplazamiento y reasentadas en centros urbanos.

El Balance de la implementación de cada componente del PIR es como sigue:

**Programa de Reparaciones Colectivas:** Según la Defensoría del Pueblo constituye el programa con mayor impulso dentro del PIR, teniendo en cuenta el beneficio que otorga a víctimas por otros tipos de afectaciones mas no a grupos u organizaciones de desplazados reasentados en ciudades. A pesar de ello también señala que solo un 33% de la población que tiene que ser atendida ha sido beneficiada con los proyectos de reparación colectiva, además estos proyectos presentan problemas de funcionamiento, sostenibilidad y un escaso impacto debido al poco compromiso de las entidades ejecutoras. En cuanto se refiere a la atención a grupos u organizaciones de desplazados, la Defensoría del Pueblo concluye que no se atendió a ninguna de estas organizaciones.

**Programa de Reparaciones en Educación:** La Defensoría del Pueblo señala que se tiene muy poco avance, solamente por las acciones de algunas instituciones educativas que ofrecen reserva de vacantes para el ingreso a universidades o unas pocas becas especiales que otorgan. Así mismo señala que después de la modificatoria del reglamento de la ley que crea el PIR (2011), quedan excluidas los hijos e hijas de los desplazados de todo beneficio en educación. Como avance se tiene la aprobación de los lineamientos para otorgar becas a las víctimas y su implementación durante los años 2012 y 2013, logrando otorgar 226 becas en todo el universo de víctimas, o sea por todo tipo de afectación de los cuales aproximadamente el 25% son desplazados, estas becas están comprendidas en el Programa Beca 18 – modalidad REPARED.

La Defensoría del Pueblo concluye, además de implementar los lineamientos del Programa de Reparaciones en Educación, de tal manera que se cubran las expectativas de los beneficiarios, es necesario: i) ampliar la posibilidad de acceso a los programas educativos por medio de la cesión del derecho y/o la modificatoria del artículo 18º del Reglamento de la Ley 28592 Plan Integral de Reparaciones - PIR para comprender a los hijos/as de las víctimas directas; y, ii) excluir de los requisitos de la beca REPARED la clasificación socioeconómica otorgada por el SISFOH. Solo así, se podrá cumplir con la finalidad de este Programa, de conformidad con lo establecido en la normatividad del PIR.

**Programa de Reparaciones en Salud:** La Defensoría del Pueblo señala que en un primer momento a partir del año 2006 la atención de la salud de las víctimas fue enmarcado como un programa social, al no contar con la acreditación de Registro Único de Víctima - RUV y posteriormente con el Reglamento de la Ley PIR se ratificó la incorporación permanente de las víctimas al SIS y la entrega gratuita de medicamentos para el tratamiento de la salud de las víctimas. También señala que las supervisiones realizadas por la Defensoría del Pueblo desde el año 2006, permitieron concluir que las principales dificultades en el SIS estaban referidas: i) al trámite para la afiliación de las víctimas de la violencia; ii) la cobertura mínima que ofrecía este servicio; iii) el desconocimiento del personal médico y técnico que labora en los establecimientos de salud, sobre las disposiciones vigentes en materia de reparaciones; y, iv) la insuficiente atención en salud mental.

**Programa de Promoción y Facilitación al Acceso Habitacional:** La Defensoría del Pueblo señala que de acuerdo a la información del Consejo de Reparaciones existen 45,103 personas acreditadas como víctimas y que se constituyen en beneficiarias del programa, de ellos más del 94.3% son desplazadas.

La Defensoría del pueblo concluye que lamentablemente, este es uno de los programas menos desarrollados por el Estado, pues no existe una normatividad específica destinada a la implementación del mismo, tan solamente señala el beneficio del Bono Familiar condicionado de acuerdo a los requisitos de programas sociales.

**Programa de Reparaciones Simbólicas:** La Defensoría del Pueblo señala que no existe programa, ni lineamientos en marcha sobre reparaciones simbólicas, a partir de la Ley del PIR, aunque existen esfuerzos a nivel de gobierno central, regional y local en señalar fechas conmemorativas hacia las víctimas, así como la creación de lugares de memoria. También señala la realización de eventos como el de reconocimiento a las víctimas, foros, entre otros, pero que no obedece a un plan previamente diseñado, sino que son acciones aisladas y dispersas.

**Programa de Restitución de Derechos Ciudadanos:** La Defensoría del Pueblo señala que el Estado ha impulsado la solución para atender la problemática de la indocumentación que se dio en un marco social, para toda la población y que una parte ha beneficiado a las víctimas. Así mismo se informó que en el año 2008 la Comisión de Alto Nivel para el seguimiento de las Recomendaciones de la CVR – CMAN, ha convocado a una mesa con organismos involucrados en la implementación del programa, sin concluir en una propuesta específica para la restitución de derechos ciudadanos.

Macher (2014) en el texto *¿Hemos avanzado? A 10 años de las recomendaciones de la Comisión de la Verdad y Reconciliación*, se plantea como objetivo la evaluación de la implementación de las recomendaciones realizadas por la Comisión de la Verdad y Reconciliación, transcurridos 10 años de su formulación, así mismo precisa que estas recomendaciones en número de 85 agrupadas en diversas dimensiones, y un grupo de ellos recogido en el Plan Integral de Reparaciones (22 recomendaciones) cuyos objetivos son reconocer la condición de víctimas a quienes sufrieron la violación de derechos humanos con el fin de restituir sus derechos, el segundo objetivo, es el de contribuir a la recuperación moral, mental y física de las víctimas sobrevivientes y el tercer objetivo es el de reparar los daños económicos y sociales causados por el conflicto armado interno.

Señala también que, de un total de 182,350 víctimas registradas en el RUV, 30,687 son por desplazamiento forzoso.



En cuanto se refiere a la evaluación de los programas que componen el PIR señala el nivel de progreso en el cumplimiento en cada uno de ellos, pudiendo ser: Satisfactorio, insatisfactorio o nulo.

Como conclusión de la evaluación de los programas que componen el PIR dice que todos los programas han tenido un desarrollo insuficiente.

**Programa de Reparación Simbólica:** Nivel de progreso: insatisfactorio.

Señala que el programa tiene como objetivo fundamental, el de contribuir a restaurar el lazo social quebrado, a través del reconocimiento público del daño, se avanzó con gestos públicos diversos como el hecho de que el Presidente de la Republica pidiera perdón público en nombre del Estado peruano, la instauración de del día de la Reconciliación Nacional, la dación de la ley N° 28223 sobre los desplazamientos internos, también señala los actos de reconocimiento de todas las víctimas como es el caso de entregas de las acreditaciones de inscripción en el Registro Único de Víctimas, así mismo señala recordatorios o lugares de memoria como la exposición Yuyanapaq en el Museo de la Nación, actos simbólicos de develaciones de placas en diferentes lugares.

**Programa de reparación en salud:** Nivel de progreso: insatisfactorio

Señala que el objetivo del programa es el de contribuir a que la población afectada por el conflicto armado interno recupere la salud mental y física. Los componentes del programa son: La capacitación del personal especializado en salud mental, recuperación integral desde la intervención comunitaria, la recuperación integral desde la intervención clínica y el acceso a la salud y a su promoción y prevención. En cada componente señala las acciones realizadas en torno a cada componente y también las dificultades. También informa que al año 2012 están inscritas en el SIS 64,500 persona.

**Programa de reparación en Educación:** Nivel de progreso: insatisfactorio

Señala que el objetivo de este programa es dar facilidades y brindar nuevas o mejores oportunidades de acceso a las personas que, como producto del conflicto armado interno, perdieron la posibilidad de recibir una adecuada educación. Los

componentes del programa son: exoneración de pagos, becas integrales, educación para adultos. Los dos primeros componentes tienen avances como son las reservas de vacantes para ingreso a las universidades, también se ha implementado la beca REPARED con el Ministerio de Educación y en cuanto a la educación de adultos no se ha trabajado. Concluye que de 159,574 víctimas solo el 0.0005% habrían sido reparadas.

**Programa de restitución de derechos ciudadanos:** Nivel de progreso: insatisfactorio

Señala que el objetivo del programa es restablecer el ejercicio pleno y efectivo de los derechos ciudadanos, civiles y políticos de los afectados, buscando su rehabilitación jurídica. Los componentes del programa son la regularización de la situación jurídica de los desaparecidos, la regularización de la situación jurídica de los requeridos por la ley, la anulación de antecedentes policiales, judiciales y penales, la regularización de los indocumentados y la exoneración de pagos. El 50% de estos componentes no se ha implementado y en los otros señala algunos avances.

**Programa de reparaciones colectivas:** Nivel de progreso: insatisfactorio

Señala que el objetivo del programa es contribuir a la reconstrucción y consolidación de la institucionalidad colectiva de las comunidades, asentamientos humanos y otros centros poblados que perdieron parcial o totalmente su infraestructura social y física y compensar la descapitalización sufrida por poblaciones enteras. Los componentes del programa son: la consolidación institucional, la recuperación y reconstrucción de infraestructura productiva y la recuperación y ampliación de los servicios básicos. También señala que del total de inscritos en el RUV, falta ser reparados el 67%, pero no se precisa si los grupos organizados de desplazados han sido reparados.

**Programa de reparaciones de acceso habitacional:** Nivel de progreso: insatisfactorio

Señala que el objetivo de este programa es otorgar facilidades para el acceso a la vivienda a las víctimas y familiares que como producto del proceso de violencia

perdieron sus viviendas o fueron desplazadas del lugar donde habitaba. Señalan que de los 44,281 personas inscritas en el RUV y que deben merecer la reparación ninguno ha sido reparado.

## **1.2. Bases Teóricas y Fundamentación Científica**

### **1.2.1. Bases Teóricas de la variable Plan Integral de Reparaciones**

#### **Definición Conceptual**

Diez (2008) al respecto afirma que:

El Plan Integral de Reparaciones recomendado por la CVR se fundamenta en la obligación jurídica del Estado de proporcionar reparaciones a las víctimas por no haber garantizado el respeto a los derechos humanos y no haber cumplido con su deber de proteger a sus ciudadanos, pero también en la dimensión ética de dar pruebas tangibles y ayuda a las víctimas que les devuelva la confianza en ser vistos como parte integrante de la sociedad. La CVR optó por el diseño de una política nacional de reparaciones considerando que la vía judicial no está concebida no configurada para responder a un patrón masivo o sistemático de violaciones, sino a violaciones individuales. Argumentó que con una política nacional de reparaciones se contribuye al propósito general de hacer justicia y dar satisfacción de manera justa y equitativa a un universo mayor de víctimas de las que podrían verse atendidas por procesos judiciales. (p.235).

Por su parte, Laplante (2007) define de la siguiente manera:

El Plan Integral de Reparaciones (PIR) Peruano es uno de los programas de reparación más comprensivos jamás propuestos por una comisión de la verdad. Sus definiciones de víctimas y beneficiarios son, además muy inclusivas, de la misma manera que lo son sus clasificaciones de reparaciones. Por ejemplo, son parte de los mecanismos que califican como reparaciones gestos simbólicos, tales como gastos públicos, actos de reconocimiento, monumentos, etcétera; programas de servicios en el área de salud y educación; iniciativas cívicas, tales como la restitución de los derechos ciudadanos; reparaciones económicas individualizadas y colectivas, y, finalmente, reparaciones a nivel comunitario. En su introducción, el PIR presenta justificaciones éticas, políticas, psicológicas y jurídicas para sus propósitos, vinculando las reparaciones a la prevención de la violencia y la promoción de la reconciliación nacional. En todo

momento, además, se aclara que la implementación del PIR debe incluir la participación prominente de las víctimas, brindando especial consideración a los temas relativos a la cultura y al género, observando que el proceso inclusivo cuenta con beneficios simbólicos y psicológicos en potencia (p.7).

Así mismo, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP (2010), Define de la siguiente manera:

Es el instrumento técnico normativo que establece los principios, enfoques, objetivos, políticas y acciones que guían la acción del Estado para sus tres niveles de gobierno, en materia de reparación, a las víctimas de la violencia ocurrida durante el periodo entre mayo de 1980 y noviembre del 2000. (p.76)

Los investigadores señalamos que a consecuencia de las recomendaciones de la CVR el estado peruano crea el plan integral de reparaciones – PIR, el mismo que presenta el marco normativo que utilizará el ejecutivo para realizar las reparaciones a las víctimas por el conflicto armado durante el periodo de 1980 - 2000, el órgano colegiado que está a cargo de su implementación es la Comisión Multisectorial de Alto Nivel para la implementación de las recomendaciones de la CVR adscrita al ministerio de justicia. Así mismo, si bien es cierto que el PIR tiene bondades en la reparación a las víctimas de la violencia, es poco lo que se ha avanzado en su implementación, especialmente en la población desplazada.

El PIR contempla la ejecución de una serie de programas que tienen que ser ejecutados por los tres niveles de gobierno, dando un marco legal para que los Ministerios, los gobiernos regionales y gobiernos locales puedan adecuar sus mandatos y sus recursos presupuestales destinados a la implementación del plan.

### **Conceptualización de víctimas**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2010) al respecto afirma que: “Son consideradas víctimas las personas o grupos de personas que, debido al proceso de violencia, sufrieron vulneración de sus derechos humanos reconocidos en las normas aplicables según los criterios establecidos en la Ley 28592.” (p.18)

Las víctimas son aquellos seres humanos que son despojados de sus derechos, debido a las acciones violentas que atraviesan como producto de la marginación, maltrato y desigualdad. Toda víctima sufre daños ya sea en el aspecto físico, emocional o psicológico lo cual lo pone en una situación de inseguridad y deterioro de su autoestima.

## **Los beneficiarios**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2010)

Son considerados beneficiarios las víctimas y los grupos humanos conformados por comunidades, centros poblados o grupos organizados de desplazados que sufrieron daño en su estructura física y social, según los criterios establecidos en el artículo 50° del reglamento de la Ley 28592. (p.25)

El autor refiere que los beneficiarios son aquellas personas que sufrieron daños en su integridad, es decir fueron despojados de sus derechos y que reciben por parte del estado alguna ayuda o apoyo el cual les servirá para poder subsistir y continuar con su vida. Los beneficiarios deben comprender que ello está establecido en la ley y que es un derecho que tienen.

## **Categorías y tipos de víctimas**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2010) refieren que las víctimas se dividen en dos categorías generales: víctimas directas y víctimas indirectas.

Son consideradas victimas todas aquellas personas o grupos de personas que debido al proceso de violencia, sufrieron actos u omisiones que violan normas del derecho internacional de los derechos humanos, tales como: ejecución extrajudicial, asesinato, desaparición forzada, violación sexual, tortura, secuestro, desplazamiento forzoso, detención arbitraria, reclutamiento forzado y prisión injusta por violación al debido proceso. También tienen la condición de victimas los familiares de las personas muertas o desaparecidas, siempre y cuando estas últimas hayan sido previamente acreditadas en el RUV por estar comprendidas en incisos de ejecución extrajudicial, asesinatos y desaparición forzada. (p. 96)

Los autores refieren que existen categorías en cuanto a ser víctimas. Estas son de tres clases y son las siguientes: Aquellas víctimas que murieron o que nunca fueron encontrados a pesar de la incesante búsqueda, las víctimas que fueron golpeadas, lesionadas y que sufrieron cualquier otra violación a sus derechos y las víctimas que sufrieron la pérdida de sus seres amados ya sea por asesinato o desaparición llevándolos al abandono y falta de recursos económicos para poder subsistir.

### **El papel de las reparaciones**

Minow (2000, citado por Laplante, 2007), escribió:

Las reparaciones juegan un papel central no sólo en satisfacer las expectativas de justicia y reparación de las víctimas y sobrevivientes, sino en la reparación efectiva del serio daño que les causaron las previas y severas injusticias estructurales y la violencia política (p.5).

El autor en consulta refiere que el papel de las reparaciones es prioritario debido a que satisface los deseos de justicia y reparación de aquellas víctimas que sufrieron los estragos de la violencia y la reparación real de aquellos daños que fueron víctimas los cuales les generaron dolor, malestar, desprotección generado por las injusticias que les tocó vivir.

### **Reparación para las víctimas**

Zamora M. (2010) manifiesta al respecto que:

La de violaciones masivas y sistemáticas es, ante todo, un proyecto político: una empresa de reconocimiento y construcción de confianza cívica y una oportunidad de transformación con perspectiva de futuro. Como dicen Rodrigo Uprimny Yepes y Nelson Camilo Sánchez, “los programas de reparación deben ser concebidos como un proyecto político incluyente, especialmente dirigido a integrar a las víctimas en el nuevo orden social, por medio del reconocimiento de su sufrimiento y el esfuerzo por aliviarlo, y ofreciéndoles posibilidades de una vida decente. (p. 9).

Las reparaciones a víctimas en nuestro país se implementan bajo el paraguas del Plan Integral de Reparaciones, el mismo que es producto de las recomendaciones en el informe final de la CVR, el cual está diseñado para una reparación efectiva, en su concepción se hace cálculos de los recursos económicos que requiere el plan, se designan instancias para su implementación, coordinación, monitoreo y evaluación, pero a la fecha los beneficios que se pueden constatar son mínimos, existe un desinterés de parte de muchas autoridades que deben estar involucradas directamente como es caso de los gobiernos regionales y locales y también los sectores que corresponden atender.

### **El estado y las reparaciones**

Guilis (2006, citado por Marquina, 2014), escribió:

Cuando es el Estado el que rompe el contrato, los efectos subjetivos son devastadores y la palabra que designa su accionar ya no es solo la palabra delito sino que se le adjunta la frase de lesa humanidad. Es aquí según una mirada jurídica que la reparación es emprender la tarea de volver a colocar las cosas en su lugar: la restitución de la vigencia de un contrato entre partes iguales, que ha sido pervertido. (p.12).

En las décadas de la violencia de 1980 – 2000, los mayores casos de violencia fueron de parte de los delincuentes terroristas y asimismo por parte del estado por intermedio de las fuerzas armadas y policía nacional se cometieron actos de ajusticiamiento extrajudiciales considerados como crímenes de Lesa Humanidad. Así mismo según publicaciones el comando Rodrigo Franco fue un grupo para militar encargo de realizar este tipo de crímenes, asesinando a muchas personas que se encontraban bajo sospecha de estar militando estos grupos terroristas.

## **Las violaciones y el derecho internacional**

Naciones unidas (2008), mencionan que:

Con arreglo al derecho internacional, las violaciones manifiestas de los derechos humanos y las violaciones graves del derecho internacional dan lugar a un derecho de reparación de las víctimas, lo que implica la obligación del Estado de dar esa reparación, aplicar ese derecho y la obligación correspondiente son esencialmente una cuestión de derecho y política internos. A este respecto, los gobiernos nacionales poseen un alto grado de discrecionalidad y flexibilidad. Una vez más, los Principios y directrices básicos deben servir de fuente de inspiración, como incentivo y como instrumento para políticas y prácticas orientadas a la práctica. (p.29)

El autor refiere que es obligación del estado poder brindar la reparación correspondiente a aquellas victimas que fueron violentadas en sus derechos humanos. Los diferentes estados tiene el deber de aplicar este derecho, ser discretos y apoyar con lo que les corresponde a esta población maltratada y desplazada de sus derechos.

## **Población en situación de desplazamiento**

Consultoría de Derechos Humanos- CODHES (2012) manifiesta:

Desde la expedición de la Ley 387 de 1997, en la que se enuncia que la Población en situación de desplazamiento -PD- merece un trato especial por cuanto ha sido objeto de la vulneración de sus derechos vitales, se impuso una presión sobre las finanzas públicas para atender el gasto correspondiente. Frente a la parsimonia de los gobiernos para atender los compromisos proferidos en esta ley, la Corte Constitucional profirió la Sentencia T-025 de 2004, en la que se manifiesta que las frágiles condiciones de vida de la PD daban lugar a declarar un Estado de Cosas Inconstitucional, ECI, que solamente será superado cuando se logre el goce efectivo de los derechos vulnerados. (p. 51).

Los derechos que considera la Corte Constitucional está formado por al menos cuatro grupos, los asociado con la atención humanitaria, los que necesitan vivienda, la generación recursos económicos y tierra, los de prevención del



desplazamiento y garantías de no repetición, y los asociados a verdad, justicia y reparación. Es importante que el estado asuma el rol que le corresponde y cumpla con aquello que la ley le manda.

## **Principios y directrices del Plan Integral de Reparaciones**

Naciones unidas (2008), al respecto refiere que los Principios y directrices básicos ofrecen una amplia categorización de medidas de reparación:

La restitución se refiere a las medidas para «devolver a la víctima a la situación anterior a la violación manifiesta de las normas internacionales de derechos humanos o la violación grave del derecho internacional humanitario».

La compensación «ha de concederse, de forma apropiada y proporcional a la gravedad de la violación y a las circunstancias de cada caso.

La rehabilitación ha de incluir la atención médica y psicológica, así como servicios jurídicos y sociales.

La satisfacción es una amplia categoría de medidas, que van desde las orientadas a la cesación de las violaciones hasta la búsqueda de la verdad, la búsqueda de los desaparecidos, etc.

Las garantías de no repeticiones otra categoría amplia que incluye las reformas institucionales encaminadas al control civil de las fuerzas armadas y de seguridad, el refuerzo de la independencia judicial, la protección de los trabajadores de derechos humanos, etc. (p.29)

Los investigadores coincidimos en que lo más importante del programa de reparación es que no sea un programa de desarrollo social, debido a que frecuentemente se confunde los conceptos de programa de reparación con desarrollo social; ambos se entrecruzan con la pobreza si se los ubica en un mapa de violencia. Se debe tomar conciencia de que la reparación de víctimas no es un programa de ayuda, sino el restablecimiento de derechos violados. Un programa de reparación lo que hace es identificar el tipo de violación de derechos para cada caso, esto se obtiene con la documentación de datos y testimonios de cada víctima, de tal manera que luego se realicen las correspondientes indemnizaciones ya sean económicas y/o materiales.

## **Reparaciones justas**

Amberes (2006 citado por Naciones Unidas, 2008) al respecto afirma que:

Una reparación justa expresa la necesidad de tomar en consideración, por una parte, el contexto de transición general en el que la reparación se produce (incluido el elevado número de víctimas gravemente lesionadas) y, por otro, la escasez de recursos disponibles para su asignación a reparaciones. Una reparación justa implica que (a diferencia del principio de restitutio in integrum) el volumen de la reparación no pueda determinarse in abstracto ni en términos absolutos... A nivel individual, la reparación justa requiere que la distribución de la reparación se haga de forma justa, es decir, sin discriminación entre grupos o categorías de beneficiarios (o sea de víctimas). La no discriminación no significa, sin embargo, que todas las víctimas deban ser tratadas de manera uniforme, sino que el motivo de la diferenciación debe ser razonable y justificada. (p.30)

Los autores refieren que para el caso de las reparaciones es de mucha importancia que las víctimas estén involucradas y participen en el diseño de los programas de reparación de tal manera que el mismo cubra sus expectativas. La parte pecuniaria no siempre satisface las expectativas de la población afectada. Es necesario tomar en cuenta el entorno y el contexto en el cual se produce el evento desafortunado y en función a ello, en forma equitativa y sin discriminación alguna se realice la distribución de las reparaciones.

Tabla 1

*Nº de personas registradas en el periodo 2008 -2012*

<b>Personas Registradas y acreditadas</b> <b>Periodo 2008-2012</b>			
<b>AÑOS</b>	<b>MUJER</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>PERSONAS ACREDITADAS</b>
2008	2,579	1,450	4,029
2009	2,480	1,520	4,000
2010	3,057	1,955	5,012
2011	9,182	5,165	14,347
2012	11,808	7,300	19,108
<b>TOTAL</b>	<b>29,106</b>	<b>17,390</b>	<b>46,496</b>

*Fuente:* RADI al mes de junio - 2012.

### **Dimensiones de la variable Plan integral de reparaciones**

Para la presente variable se tomará en cuenta las siguientes dimensiones:

#### **Dimensión 1: Restitución de derechos ciudadanos**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2006) define que:

Consiste en establecer en el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos ciudadanos, civiles y políticos, a la población afectada por el proceso de violencia, buscando su rehabilitación jurídica, para lo cual se crea accesos preferenciales o tratamientos prioritarios para este sector de la sociedad garantizándole una situación de igualdad en el ejercicio de sus derechos ante sus otros conciudadanos (p. 82).

El autor afirma que la restitución de derechos ciudadanos consiste en permitirle a la víctima poder ejercer su derecho ciudadano con normalidad, considerándolo un ser humano con derechos y deberes. Es importante que el estado lo apoye en su rehabilitación jurídica y le permita ejercer su ciudadanía y sus interacciones personales con las demás personas.

## **Dimensión 2: Reparación en educación.**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2006) indica que:

La reparaciones en educación consiste en dar facilidades y brindar nuevas o mejores oportunidades de acceso a las víctimas y sus familiares que como producto del proceso de violencia perdieron la posibilidad de recibir una adecuada educación o de culminar sus estudios primarios, secundarios, superior técnica y/o universitaria. Este programa se ejecutará a través de las instituciones de educación pública. Se puede aplicar en instituciones privadas cuando éstas, voluntariamente, así lo establezcan (p. 85).

Muchos de los desplazados han perdido las oportunidades de estudiar ya se en el lugar de origen o en el de reasentamiento, por las mismas condiciones del desplazamiento, por tanto el estado está en la obligación de brindan nuevas oportunidades para que las víctimas en forma general puedan acceder a diversos programas educativos mediante becas y facilidades.

## **Dimensión 3: Reparación en salud**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2006) sostienen que: “El principal objetivo es la recuperación de la salud mental y física, reconstitución de las redes de soporte social y fortalecimiento de las capacidades para el desarrollo personal y social. Constituyen modalidades del programa de reparaciones en salud.” (p.87).

Parte de la política de estado en materia de salud es la atención que brinda el SIS a los afectados por la violencia 1980-2000, sin confundir que esta atención es por su condición de víctima y no como en muchos casos se entiende, por condición de pobreza, incluso el mismo personal de salud que atiende a víctimas

no están bien informados acerca de esta atención. También dentro de la cobertura de salud está contemplada la atención de la salud mental.

#### **Dimensión 4: Reparaciones colectivas**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2006) sostienen que: “Las reparaciones colectivas contribuyen a la reconstrucción del capital social e institucional, material y económico - productivo de las familias y comunidades rurales y urbanas afectadas por el proceso de violencia.” (p. 88).

Las reparaciones colectivas es uno de los beneficios que más se acercan al objetivo de proveer un medio de generar economías de los grupos organizados mediante la ejecución de proyectos productivos, sin dejar de lado la reconstrucción del capital social e institucional de estos grupos.

#### **Dimensión 5: Reparaciones simbólicas**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2006) definen que:

Las reparaciones simbólicas contribuyen a restaurar el lazo social quebrado, por el proceso de violencia, entre el Estado y las personas y entre las personas mismas, a través del reconocimiento público del daño que les infligió la acción de los grupos subversivos y la acción u omisión del Estado, en la búsqueda de favorecer la reconciliación nacional del conjunto de la sociedad peruana hacia las víctimas (p. 90).

Las reparaciones simbólicas se aplican de forma colectiva y se derivan principalmente de gestos cívicos que se realizan a manera de reparaciones, estas acciones requieren la participación de las víctimas de la violencia y son el nexo para que exista una verdadera reconciliación entre las víctimas y el estado.

## **Dimensión 6: Promoción y facilitación al acceso habitacional**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2006) definen que:

La promoción y facilitación al acceso habitacional contribuyen a otorgar facilidades para el acceso a la vivienda a las víctimas y/o a sus familiares que como producto del proceso de violencia perdieron sus viviendas o fueron desplazadas del lugar donde habitaban (p.91)

Concordamos con los autores señalados en las citas anteriores, cuando manifiestan que el PIR es una buena norma que pretende la implementación de las reparaciones para víctimas por todo tipo de afectación ocurridos durante la violencia política de los años 1980 al 2000, especialmente los afectados por desplazamiento, pero también concordamos que a la fecha las reparaciones no son sentidas por estas poblaciones reasentados en Lima Metropolitana a pesar de haber transcurrido más o menos 30 años de los primeros desplazamientos.

Así mismo, creemos que el PIR no está siendo debidamente ejecutada a favor de los desplazados, siendo varias las causas, entre ellos podemos señalar los siguientes: En el informe final de la CVR se toca tangencialmente la situación y problemática de desplazamiento, al igual que en sus recomendaciones, en el espíritu del PIR, también no se pone énfasis a la reparación de los desplazados, la falta de voluntad política de parte de los gobiernos que pasaron el actual para cumplir a cabalidad con las recomendaciones de la CVR y la ejecución del PIR, la no asignación de los presupuestos que permitan cumplir con la ejecución del plan. Cambio frecuente de los funcionarios o personas en las entidades involucradas en el cumplimiento y ejecución de PIR y sus programas, poca coordinación de la CMAN con los niveles de gobiernos regionales y locales para cumplimiento del plan y desconocimiento de lo establecido en favor de los desplazados por parte de las autoridades regionales y locales.

### **1.2.2. Marco teórico de la variable satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados**

Rodríguez (2012) La satisfacción del beneficiario expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza a través de la confirmación o desconfirmación de la expectativa generada por el servicio y beneficio que recibe como una acción del gobierno a través de los programas sociales, que tienen como objetivo la reducción de la pobreza y que se reconocen como un derecho constitucional. (p.27)

Real Academia Española (2005, citado en Paz, Sánchez y Castro 2006), escribió

El concepto satisfacción es diario en nuestras vidas; sin embargo, pocas veces nos detenemos a analizar lo que significa. La raíz de esta palabra es satis que significa suficiente. La Real Academia Española define este concepto como “cumplimiento del deseo o del gusto”, o “cumplir, llenar ciertos requisitos o expectativas (p.16).

Arenas, Fuentes y Campos (1993, citado en Paz et ál. 2006), escribió: “Satisfacción no implica necesariamente mejor calidad, sino que implica alcanzar un nivel o estándar esperado, adecuado o aceptable.” (p.16)

La satisfacción es un estado del cerebro el cual indica que las necesidades o expectativas fueron cubiertas, es decir que se alcanzó un estándar aceptable generando ello placer y gusto por el cumplimiento de la necesidad con sensación de plenitud y satisfacción.

### **Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados**

Arenas, Fuentes y Campos (1993, citado Paz et al. 2006) afirman que: “La satisfacción del beneficiario ante un programa social es el grado de congruencia que existe entre sus expectativas acerca de una ayuda ideal de intervención, y la percepción del beneficio que recibió, o está recibiendo. “ (p.16)

La satisfacción de los beneficiarios, se encuentra relacionado con el nivel de congruencia entre aquello que consideran justo y lo recibido. Las expectativas de los beneficiarios deben ser cubiertas siempre y cuando se encuentre en función a los requerimientos de la ley. Es importante cumplir con el beneficiario ya que de esta forma se considerará tomado en cuenta y valorado como ser humano integral.

Los diferentes estados se preocupan para que los beneficiarios reciban aquello que realmente les corresponda y puedan aliviar en algo el dolor inmenso que sienten por las vejaciones sufridas y que esperan que nunca más les vuelva a suceder.

## **Índices de Satisfacción**

Fornell (2008, citado por Rodríguez, 2012), escribió

Los índices de satisfacción del cliente se han entendido como una medida complementaria a la productividad, bajo la consideración de que la productividad refleja básicamente la cantidad de salida, y los índices de satisfacción la calidad de salida desde la perspectiva del consumidor. Asimismo menciona que hasta la fecha no hay consenso en la forma de medir la satisfacción del cliente, sin embargo, hay tres facetas que aparecen constantemente en las investigaciones de las últimas tres décadas. La más común tiene que ver con la confirmación o la desconfirmación de las expectativas previas. La segunda es la idea de comparar el producto de una empresa con la versión ideal que el cliente tiene de ese producto, con independencia de que tal producto exista o no. La tercera faceta es el nivel acumulativo de satisfacción cuando se toma en cuenta todas las interacciones, la experiencia total del cliente con la empresa a lo largo del tiempo. (p. 11-12).

El autor afirma que es importante mencionar que cuando se trata de determinar el grado de satisfacción se deben tener en cuenta los siguientes aspectos: En primer lugar, se debe considerar que las personas encuentran más satisfacción en la expectación de aquello que recibirán que en la posesión de lo recibido. Se determina los índices de satisfacción solamente por las muestras de alegría que presenta el beneficiario. Sin embargo, no existe una medida en la cual se pueda considerar satisfecha a la persona. Esto es algo subjetivo, es decir es el



sentir de la persona. Aquello que genera satisfacción a una persona no necesariamente va a satisfacer a otra y viceversa.

### **Subjetividad de la satisfacción**

Asimismo Fornell (2008), citado por Rodríguez, 2012), indica que:

En este mismo sentido, se debe reconocer que la satisfacción es subjetiva, difiere entre los individuos y no se puede observar directamente. Esto es, su valoración puede variar según el contexto. La satisfacción se ve afectada por las circunstancias cambiantes, y por lo tanto, la medición de satisfacción también, porque tiene que ver con el hecho de que todos los indicadores dependen del contexto y todo es relativo. Por ello, es importante analizar el contexto en que se mide la satisfacción (p.13).

Por todo lo mencionado, es de mucha importancia en esta oportunidad examinar las diferencias entre un índice de satisfacción al cliente y otro de satisfacción de beneficiarios de programas sociales. En un mercado competitivo, si el cliente no se satisface con el producto o servicio que adquiere tiene la libertad de buscar otro proveedor o de exigir mejor calidad del servicio o producto adquirido. Para el caso de un bien o servicio del estado, en particular los que otorgan los programas sociales, no existe la opción de cambiar de proveedor. Los programas sociales son monopolio del estado y el usuario no tiene opciones de elegir si cambia de proveedor, es por este motivo que en muchos casos el beneficiario o usuario opta por retirarse de los programas sociales debido a no cumple con atender la demanda solicitada.

En el caso de programas sociales el estado es proveedor exclusivo. Los estudios de satisfacción del ciudadano o usuario se realizan con la finalidad de medir parcialmente la calidad de los programas sociales que brinda el estado, desde la percepción de sus ciudadanos.

## **Beneficiarios individuales**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2010) al respecto refiere que: “Son aquellas personas que obtienen beneficio o provecho de determinada cosa y que obtienen un beneficio económico al cumplirse lo que dispone un documento legal.” (p.27)

Los beneficiarios individuales, según el autor en consulta, son las personas que obtienen beneficios en forma individual o personal. Los beneficiarios de tipo individual cuentan con un beneficio económico de acuerdo a lo que estipula la ley, por tratarse de una persona que fue violentada en sus derechos humanos, lo cual le generó pérdidas y dolor. .

## **Beneficiarios colectivos**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2010)

**Comunidades campesinas**, comunidades nativas y otros centros poblados afectados por el proceso de violencia, según los criterios establecidos en el artículo 50° del reglamento de la Ley 28592.

**Grupos organizados** de desplazados no retornantes provenientes de las comunidades afectadas por el proceso de violencia, en sus lugares de inserción. (27)

El autor consultado afirma que así como existe los beneficiarios individuales también existen los beneficiarios colectivos. Entre estos podemos mencionar a las comunidades campesinas, nativas, centros poblados, etc., los cuales fueron vulnerados en sus derechos y según ley corresponde que sean atendidos y considerados dentro de los beneficiarios. Y los grupos organizados, los cuales tuvieron que desplazarse a otros lugares y empezar de nuevo, todo ello como producto de acciones violentas que les generaba inseguridad y temor debido a las características de la violencia.

## **Exclusiones para beneficiarios individuales**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2010)

No son considerados beneficiarios individuales quienes hubieran recibido reparación mediante otras decisiones o políticas del Estado, en virtud de leyes especiales de atención a las víctimas o de cumplimiento de sentencias o acuerdos nacionales o internacionales sobre reparaciones. La verificación de la presente exclusión será efectuada por la Comisión Multisectorial de Alto Nivel encargada del seguimiento de las acciones y políticas del Estado en los ámbitos de la paz, la reparación colectiva y la reconciliación nacional (CMAN). (p.28)

Así como existen beneficiarios individuales, también existe exclusión debido a que pudieron ya haberse beneficiado con otros programas, y/o haber recibido reparaciones por parte del estado. Existe una comisión la cual determina la exclusión pero para ello deberá estudiar muy bien el caso y determinar si se le considera excluido del beneficio individual.

## **Exclusiones para miembros de grupos subversivos**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2010)

No se consideran víctimas, para los efectos específicos de su inclusión en el Registro Único de Víctimas de la Violencia, a los miembros de las organizaciones subversivas, sin perjuicio de la calificación que pueda corresponder de conformidad con otras normas legales. Las exclusiones serán admitidas de conformidad con las reglas establecidas en el reglamento de la ley 28592, ley que crea el plan integral de reparaciones. (p.29)

La ley es muy clara en señalar que por ningún motivo se considerará víctima a las personas que se encuentran involucradas en acciones subversivas y por consiguiente no podrá ser un beneficiario, ello también se encuentra normado en la ley. De ser una persona que estuvo en actividad en acciones subversivas deberá caer todo el peso de la ley sobre ellos ya que no son víctimas sino victimarios.

## **Presunción de condición de víctima**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2010) al respecto refiere que: “La existencia de indicios razonables basta para presumir que una persona tiene la condición de víctima, de conformidad con las reglas establecidas en el presente reglamento. Esta presunción admite prueba en contrario” (p.29)

El autor señala que mientras a una persona no se le demuestre que es victimario, podrá ser considerada como posible víctima, ello de acuerdo a las reglas establecidas. Esta presunción permite a las posibles víctimas que las autoridades sigan con las investigaciones hasta corroborar su participación o no en actos delictivos.

## **Calidad en el ámbito de las administraciones públicas**

Medina y Medina (2011) definen de la siguiente manera:

El marco de la calidad en las administraciones públicas, cuando se traslada el concepto de calidad al ámbito de las administraciones públicas, no hay que olvidar que, en ellas, concurren una serie de circunstancias que deben tenerse en cuenta, principalmente la enorme variedad de sectores de la vida ciudadana en los que está presente la Administración y, en consecuencia, el elevado número y la gran heterogeneidad de los servicios prestados. Por ello, hablar de calidad en las administraciones públicas significa, sobre todo, hablar de un nuevo enfoque en su actuación, considerando al ciudadano como cliente, consumidor individual de los servicios prestados (p.91).

Asimismo Medina y Medina (2011) mencionan que:

La calidad debe constituirse en el nexo de unión que garantiza la coherencia de toda la actividad de la organización. Por un lado, trata de conseguir un funcionamiento armónico de la organización (coordinado y que consigue los resultados deseados) y, por otro, debe establecer las bases para la mejora, para la gestión del cambio y la continua adaptación de la organización al entorno. Para ello, aporta diversidad de herramientas y metodologías de trabajo. Por otro lado, la calidad se construye con un liderazgo político y profesional del más alto nivel, plenamente convencido de la necesidad de cambio y comprometido en ello, sobre cinco ejes básicos: La satisfacción

de la ciudadanía, los objetivos y compromiso de resultados ante la ciudadanía, los procesos de producción de los servicios, la satisfacción de las personas que trabajan en la Administración y la participación de todos los grupos de interés en la mejora continua y toma de decisiones (p.91).

Es necesario que el servicio que se a brindar este defino con claridad y orientada al beneficiario, para lo cual es importante conocer cuáles son sus demandas, expectativas para que se sienta satisfecho con el servicio recibido, información tomada en cuenta al momento de planificar y diseñar el servicio, para esto se deben fijar metas de corto y largo plazo estableciendo indicadores que permitan medir la intervención al momento de evaluar el programa social. En lo que concierne a las personas que administran los servicios del programa social deben tener compromiso social y conocer cuáles son los procesos y riesgos para poder mejorar la productividad sin dejar de lado a los grupos de interés que ayudaran a mejorar la calidad de los servicios y tomar decisiones en forma oportuna.

## **Dimensiones de la variable Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados**

### **Dimensión 1: Imagen del programa**

Rodríguez (2012) Define que la imagen del programa:

Es un conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa. La imagen del programa es la evaluación del conocimiento o información general que tiene el beneficiario acerca del programa, la cual, se espera tenga un efecto directo y positivo sobre la satisfacción total. (p. 20).

El autor consultado afirma que la imagen del programa está formado por una gama de rasgos, las cuales permiten recabar al beneficiario información sobre el programa en sí, el cual se espera que pueda satisfacer totalmente las expectativas del beneficiario.

## **Dimensión 2: Expectativas**

Rodríguez (2012) refiere que las expectativas:

Es la esperanza que el beneficiario se crea ante la posibilidad de acceder a los apoyos derivados del programa. Las expectativas que se generan en el beneficio se representan en la seguridad que se crea el beneficiario en cubrir sus necesidades individuales, familiares y colectivas al recibir el apoyo (p. 23).

Las expectativas vienen a ser lo que espera el beneficiario del programa. Este programa debe de contar con los elementos que le permiten considerarse un programa justo, serio y real con el cual se puede contar. Lo que el beneficiario espera a través del programa es poder cubrir sus expectativas y necesidades tanto personales, familiares como colectivos.

## **Dimensión 3: Cohesión Social**

Rodríguez (2012) al respecto afirma que:

Es el nivel de participación y aceptación entre los miembros de la familia y en un grupo social en las actividades de una comunidad. La cohesión social proporciona conocimiento sobre si el otorgamiento del beneficio le ha permitido al beneficiario una mayor integración social con su familia y la comunidad, o bien caso contrario, debido a la política de focalización, se le ha causado una fragmentación en su integración social con la comunidad. (p. 23).

La cohesión social es el grado de participación que tienen los miembros de una familia y su grupo social en cada una de sus diferentes actividades, La cohesión social permitirá conocer si la persona beneficiaria pudo integrarse con normalidad a su grupo familiar y social y/o determinar si las acciones de violencia le afectaron tanto que le cuenta integrarse a su familia y comunidad

#### **Dimensión 4: Calidad de la Gestión**

Rodríguez (2012) al respecto afirma que:

Son las características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa. Asimismo la calidad de la gestión incorpora información sobre el trato que recibe el beneficiario al solicitar un servicio relacionado con los beneficios del programa, así como su tiempo de respuesta en la asignación de los beneficios. (p. 23).

La calidad de la gestión a la que hace referencia el autor, vienen a ser cada una de las características o acciones que se ponen en manifiesto en los servicios que se otorgan dentro del programa de ayuda. La calidad en cuanto a la gestión de los programas para víctimas de violencia deben tener los requisitos para brindar servicios y ayudas de calidad.

#### **Dimensión 5: Calidad del Beneficio**

Rodríguez (2012) afirma que:

Son las características y valores propios de la naturaleza del programa. La calidad del beneficio proporciona información sobre la evaluación de las características y su experiencia reciente del beneficio, así como su nivel cubierto de las necesidades por el beneficio (p. 23).

El autor en consulta sostiene que la calidad del beneficio vienen a ser las características y los valores que definen al programa. Los beneficios que reciben las víctimas de violencia o desplazamiento deben ser adecuados y llegar hasta las personas o comunidades que lo requieren con prontitud y de una manera transparente a fin de que llegue esta ayuda a personas o grupos que realmente lo requieren de forma urgente.

## **Dimensión 6: Contraprestación**

Rodríguez (2012) la define como: “Son los esfuerzos y compromisos adquiridos para recibir el apoyo. La contraprestación proporciona información sobre la corresponsabilidad de los programas, es decir, implica los compromisos contraídos entre el beneficiario y el sujeto responsable de otorgar el apoyo.” (p. 23).

La contraprestación a la que hace referencia el autor es aquella que va a brindar información valiosa sobre los programas ejecutados, es decir determinará si la ayuda está siendo efectiva y si cumple con los estándares de calidad y por otro lado analizará el compromiso pactado por ambas partes.

## **Dimensión 7: Quejas**

Rodríguez (2012) sustenta que:

Las quejas están relacionadas con la calidad de la gestión y la calidad del beneficio, debido a que cuando percibe que la calidad de la gestión y del beneficio es baja debido a que causa un impacto negativo en la satisfacción de los beneficiarios (p. 23).

Las quejas vienen a ser los reclamos que se realizan en cuanto a la calidad del beneficio que reciben las víctimas de las vejaciones. Estas quejas se encuentran en función a la calidad de la gestión y del beneficio que reciben. Si los beneficios y la calidad de gestión son deficientes pues el beneficiario se mostrará insatisfecho y podrá emitir sus quejas a las entidades correspondientes.

## **Dimensión 8: Satisfacción**

Rodríguez (2012) indica que esta dimensión:

Es la que expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza con el servicio y/o acción del gobierno recibido. Esta valoración la expresa a través de la confirmación o desconfirmación de la expectativa generada por el servicio



y beneficio que recibe como una acción del gobierno a través de los programas sociales, que tienen como objetivo la reducción de la pobreza y que se reconocen como un derecho constitucional (p. 23).

El autor consultado afirma que la satisfacción es el grado de aceptación y valoración que tiene el beneficiario por los beneficios recibidos por parte del estado, los cuales deberán cubrir sus necesidades básicas tanto personales como familiares. Estos programas de ayuda social tiene como principal objetivo reducir la extrema pobreza y brindar una calidad de vida digna a las personas víctimas de desplazamientos y violencias dentro de nuestro país.

### **1.2.3. Marco conceptual**

**Calidad del Beneficio:** Son las características y valores propios de la naturaleza del programa. La calidad del beneficio proporciona información sobre la evaluación de las características y su experiencia reciente del beneficio, así como su nivel cubierto de las necesidades por el beneficio (Rodríguez, 2012, p. 23).

**Calidad de la Gestión:** Son las características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa. Asimismo la calidad de la gestión incorpora información sobre el trato que recibe el beneficiario al solicitar un servicio relacionado con los beneficios del programa, así como su tiempo de respuesta en la asignación de los beneficios. (Rodríguez, 2012, p. 23).

**Cohesión Social:** Es el nivel de participación y aceptación entre los miembros de la familia y en un grupo social en las actividades de una comunidad. La cohesión social proporciona conocimiento sobre si el otorgamiento del beneficio le ha permitido al beneficiario una mayor integración social con su familia y la comunidad, o bien caso contrario, debido a la política de focalización, se le ha causado una fragmentación en su integración social con la comunidad. (Rodríguez, 2012, p. 23).

**Contraprestación:** Son los esfuerzos y compromisos adquiridos para recibir el apoyo. La contraprestación proporciona información sobre la corresponsabilidad de los programas, es decir, implica los compromisos contraídos entre el beneficiario y el sujeto responsable de otorgar el apoyo.” (Rodríguez, 2012, p. 23).

**Expectativas:** Es la esperanza que el beneficiario se crea ante la posibilidad de acceder a los apoyos derivados del programa. Las expectativas que se generan en el beneficio se representan en la seguridad que se crea el beneficiario en cubrir sus necesidades individuales, familiares y colectivas al recibir el apoyo (Rodríguez, 2012,p. 23).

**Imagen del programa:** Es un conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa. La imagen del programa es la evaluación del conocimiento o información general que tiene el beneficiario acerca del programa, la cual, se espera tenga un efecto directo y positivo sobre la satisfacción total. (Rodríguez., 2012, p. 20).

**Los beneficiarios:** Son considerados beneficiarios las víctimas y los grupos humanos conformados por comunidades, centros poblados o grupos organizados de desplazados que sufrieron daño en su estructura física y social, según los criterios establecidos en el artículo 50° del reglamento de la Ley 28592. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2010, p.25)

#### **Plan Integral de Reparaciones (PIR):**

El Plan Integral de Reparaciones recomendado por la CVR se fundamenta en la obligación jurídica del Estado de proporcionar reparaciones a las víctimas por no haber garantizado el respeto a los derechos humanos y no haber cumplido con su deber de proteger a sus ciudadanos, pero también en la dimensión ética de dar pruebas tangibles y ayuda a las víctimas que les devuelva la confianza en ser vistos como parte integrante de la sociedad. (Diez, 2008, p.235).

**Promoción y facilitación al acceso habitacional:** La promoción y facilitación al acceso habitacional contribuyen a otorgar facilidades para el acceso a la vivienda a las víctimas y/o a sus familiares que como producto

del proceso de violencia perdieron sus viviendas o fueron desplazadas del lugar donde habitaban (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2006, p.91)

**Quejas:** Las quejas están relacionadas con la calidad de la gestión y la calidad del beneficio, debido a que cuando percibe que la calidad de la gestión y del beneficio es baja debido a que causa un impacto negativo en la satisfacción de los beneficiarios (Rodríguez et ál., 2012, p. 23).

### **Reparación en educación:**

La reparaciones en educación consiste en dar facilidades y brindar nuevas o mejores oportunidades de acceso a las víctimas y sus familiares que como producto del proceso de violencia perdieron la posibilidad de recibir una adecuada educación o de culminar sus estudios primarios, secundarios, superior técnica y/o universitaria. Este programa se ejecutará a través de las instituciones de educación pública. Se puede aplicar en instituciones privadas cuando éstas, voluntariamente, así lo establezcan (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2006, p. 85).

**Reparación en salud:** El principal objetivo es la recuperación de la salud mental y física, reconstitución de las redes de soporte social y fortalecimiento de las capacidades para el desarrollo personal y social. Constituyen modalidades del programa de reparaciones en salud. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2006, p.87).

**Reparaciones colectivas:** Las reparaciones colectivas contribuyen a la reconstrucción del capital social e institucional, material y económico - productivo de las familias y comunidades rurales y urbanas afectadas por el proceso de violencia.” (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2006, p. 88).

### **Reparaciones simbólicas:**

Las reparaciones simbólicas contribuyen a restaurar el lazo social quebrado, por el proceso de violencia, entre el Estado y las personas y entre las personas mismas, a través del reconocimiento público del daño que les infligió la acción de los grupos subversivos y la acción u omisión del Estado, en la búsqueda de favorecer la

reconciliación nacional del conjunto de la sociedad peruana hacia las víctimas (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2006, p. 90).

### **Restitución de derechos ciudadanos:**

Consiste en establecer en el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos ciudadanos, civiles y políticos, a la población afectada por el proceso de violencia, buscando su rehabilitación jurídica, para lo cual se crea accesos preferenciales o tratamientos prioritarios para este sector de la sociedad garantizándole una situación de igualdad en el ejercicio de sus derechos ante sus otros conciudadanos (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2006, p. 82).

**Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados:** La satisfacción del beneficiario ante un programa social es el grado de congruencia que existe entre sus expectativas acerca de una ayuda ideal de intervención, y la percepción del beneficio que recibió, o está recibiendo. (Arenas, Fuentes y Campos, 1993, citado en Paz et al. 2006p.16)

**Satisfacción:** El concepto satisfacción es diario en nuestras vidas; sin embargo, pocas veces nos detenemos a analizar lo que significa. La raíz de esta palabra es satis que significa suficiente. La Real Academia Española define este concepto como “cumplimiento del deseo o del gusto”, o “cumplir, llenar ciertos requisitos o expectativas (Real Academia Española, 2005, citado Paz et ál., 2006, p.16).

### **Satisfacción:**

Es la que expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza con el servicio y/o acción del gobierno recibido. Esta valoración la expresa a través de la confirmación o desconfirmación de la expectativa generada por el servicio y beneficio que recibe como una acción del gobierno a través de los programas sociales, que tienen como objetivo la reducción de la pobreza y que se reconocen como un derecho constitucional (Rodríguez et ál., 2012,p. 23).

**Víctimas:** Son consideradas víctimas las personas o grupos de personas que, debido al proceso de violencia, sufrieron vulneración de sus derechos humanos reconocidos en las normas aplicables según los criterios establecidos en la Ley 28592. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2010, p.18)

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1 Justificación Práctica**

Esta investigación es necesaria para determinar la relación existente entre la satisfacción de los desplazados internos reasentados en Lima y la implementación del plan Integral de reparaciones (PIR), asimismo conocer en qué medida el estado ha implementado el Programa Integral de Reparaciones (PIR) para las víctimas de desplazamiento interno a consecuencia de la violencia armada ocurrida durante el período de mayo de 1980 a noviembre de 2000, conforme a las recomendaciones que realizó la Comisión de la Verdad y la Reconciliación en su informe final, aplicando los beneficios individuales y colectivos según correspondan en restitución de derechos ciudadanos, educación, salud, reparaciones colectivas, reparaciones simbólicas, promoción y facilitación al acceso habitacional y otros a ser implementados por los tres niveles de gobierno: central, regional y local, según corresponda.

De igual manera conocer la satisfacción de la población desplazada reasentada en Lima respecto a la calidad de la atención del programa social, debido a que se ha recogido el malestar de algunas personas desplazadas respecto a la implementación del PIR a pesar de haber transcurrido 10 años de la promulgación de la ley.

Para realizar la presente investigación y al tener una población de 9,586 acreditados como desplazados internos en Lima metropolitana, para efectos de nuestra investigación se está escogiendo a las desplazados internos que se encuentran organizados y agrupados en asociaciones de desplazados, inscritas en el libro 2 de víctimas colectivas del registro de organizaciones del Consejo de Reparaciones, identificándose ocho (08) grupos organizados en Lima de los distritos de Ate, Lurigancho, Pachacamac, Puente Piedra y Villa El Salvador, con una población de asociados de 550 personas desplazadas.

Tabla 2

*Asociaciones de desplazados internos inscritos en libro No 2 de víctimas colectivas del Consejo de Reparaciones*

N°	Código	Nombre del grupo organizado	N° Miembros	Distrito
1	50011	Organización de desplazados por la violencia política TARINACUY V.E.S.	91	Villa El Salvador
2	50023	Asociación de afectados y víctimas de la violencia política MAMAQUILLA Huaycán	170	Ate
3	50026	Asociación las familias desplazadas de la comunidad de PAYAHUANAY sector Huachipa – Chosica	46	Lurigancho
4	50027	Asociación de los desplazados "PORVENIR"	34	Puente Piedra
5	50028	Asociación nuevo amanecer familias desplazadas portada III MANCHAY PACHACAMAC	58	Pachacamac
6	50029	Asociación de desplazados de HUANCARUCMA en Santa Cruz de Cajamarquilla de Huachipa Lurigancho Chosica	73	Lurigancho
7	50070	Asociación de familias desplazadas en Lima base PATAHUASI - ASFADEL - Ate- Vitarte	41	Ate
8	50074	Asociación de familias desplazadas en Manchay – ASFADEMA	37	Pachacamac
TOTAL			550	

*Fuente:* Consejo de Reparaciones - CR

### 1.3.2. Justificación Social

A través de la presente investigación se busca conocer la satisfacción del beneficiarios respecto a la implementación del programa social y presentar los resultados a los encargados de la implementación del programa para que tomen las medidas correctivas correspondientes, así como concientizar a la comunidad sobre el rol que nos toca cumplir para aliviar los sufrimientos de aquellas víctimas

y familiares y/o grupos humanos que por la concentración de las violaciones masivas, sufrieron violación de sus derechos humanos individuales o colectivos.

#### **1.4. Problema**

En la actualidad existe el consenso general de que los desplazamientos internos, que afectan en todo el mundo a más de 30 millones de personas y en América se estima que son más de 04 millones, es uno de los fenómenos más trágicos de nuestro tiempo. Los desplazamientos internos, son una consecuencia habitual de experiencias traumáticas por conflictos violentos, violaciones evidentes de los derechos humanos y causas similares en las que la discriminación tiene un papel significativo, porque generan condiciones de sufrimiento y traumas para las poblaciones afectadas.

Las Naciones Unidas (2004) refiere que:

Examina las tendencias de desplazamiento en América y propone la forma de fortalecer la respuesta nacional, regional e internacional hacia los desplazados internos. El seminario produjo un documento marco para que los gobiernos puedan seguir pasos en la atención de los desplazados, siendo estos: reconocer la problemática asegurando una respuesta nacional con participación de todas las entidades, legislando y produciendo leyes que sostengan los derechos e implementación con los recursos que hagan viables la propuestas, capacitar a los funcionarios, establecer mecanismos formales de consulta y participación en el diseño de políticas públicas con los desplazados, entre otros. (p.32)

Desde hace algunos años la comunidad internacional ha tomado mayor conciencia de la causa de los desplazados internos y está tomando medidas para resolver sus necesidades. En el año 1992, a solicitud de la Comisión de Derechos Humanos, el Secretario General de las Naciones Unidas nombró un representante sobre la problemática de los desplazados internos, y como producto del trabajo en el año 1998 Francis M. Deng presentó ante la Comisión de Derechos Humanos de la ONU los denominados “Principios Rectores sobre desplazamiento interno”, la misma que reúnen y consolidan en un solo documento las normas ya existentes pero dispersas en instrumentos diferentes del Derecho Internacional, referentes a

derechos humanos, el derecho humanitario y por analogía el derecho de los refugiados.

A partir de que las Naciones Unidas mostraran a la comunidad internacional la crisis de los desplazamientos internos, muchas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, están haciendo frente con mejores resultados a las necesidades de los desplazados internos. Los gobiernos han reconocido su responsabilidad primaria de proteger y asistir a las poblaciones afectadas que se encuentran bajo su control, de tal manera que cuando no puede hacer frente la responsabilidad por falta de recursos solicitan asistencia a la comunidad internacional. Sin embargo, es conveniente precisar que la comunidad internacional tanto normativa como institucionalmente está más alentado de buenas intenciones que preparada para responder en forma eficiente al fenómeno de los desplazamientos internos.

El desplazamiento en el Perú, materia de la presente investigación, es consecuencia de la violencia 1980 – 2000, siendo más afectados los departamentos de Ayacucho, Huancavelica y Apurímac, de igual manera en la selva, los valles del río Ene y del río Huallaga, sin dejar de mirar al corredor norte que incluye los diversos departamentos del norte del país, el corredor sur andino, que abarca los departamentos de Cusco y Puno y algunas zonas de Lima provincias, lugares de donde la gente ha huido por salvaguardar su vida. La cifra que es citado frecuentemente por las instancias y entendidos en la materia es de 600,000 desplazados, aunque algunos estiman que puede ser un millón.

Según el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2012):

Una de las consecuencias de la violencia terrorista fue el desplazamiento forzado de miles de familias que abandonaron sus hogares, sus familias y su comunidad para salvar sus vidas. El desplazamiento afectó a los hombres y mujeres más pobres, marginadas y vulnerables de nuestro país, quienes hasta hoy sufren las graves secuelas económicas, sociales, culturales y psicológicas; que profundizan su situación de vulnerabilidad, pobreza y exclusión social. Pese a estas difíciles condiciones ellos y ellas se enfrentan día a día a la adversidad y muestran su fortaleza para encarar esta



difícil situación, constituyéndose en un ejemplo de perseverancia, de amor a la vida y de construcción de una cultura de paz. (p.3)

Los desplazados internos en el Perú, iniciaron su proceso de reasentamiento en condiciones precarias en los barrios marginales de las ciudades. El escaso dominio del idioma, la falta de destrezas laborales, su procedencia andina o amazónica los ubicó en una situación de desventaja, marginalidad y en la mayoría de los casos de estigmatización como sospechoso de ser terrorista o infidente de las fuerzas armadas o policiales. Estas personas en su mayoría se encuentran reasentadas en los departamentos de Lima, Ayacucho, Junín, Huánuco, Apurímac, Puno e Ica.

De acuerdo a la Ley N° 28223 y su reglamento, es el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) a través de su Dirección de Desplazados y Cultura de Paz, quien tiene la rectoría en el tema de desplazamiento y como tal conforma el Registro Nacional de Desplazados (RND). Así mismo el Consejo de Reparaciones tiene como mandato la elaboración del Registro Único de Víctimas (RUV) donde se registran las personas víctimas de la violencia 1980 2000 con diferentes tipos de afectación, incluido los desplazados que no están registrados en el MIMP.

Consejo de reparaciones (2010) afirma que:

Ha desarrollado campañas en doce regiones, llegando a pueblos y comunidades donde se guardaban historias que nunca antes fueron contadas a alguna entidad oficial. Los más de 60 mil registros acopiados en todo el país permiten afirmar que contamos con el principal depositario de testimonios e información sobre el sufrimiento de muchas peruanas y peruanos. La incorporación de estos nombres en el RUV es una manera de comprometernos, como sociedad, a guardar memoria de sus voces e historias, a rendirles homenaje, a otorgarles una reparación, y a renovar nuestros esfuerzos para que esta historia de horror no se repita nunca más. (p.4)

Los expedientes de las personas desplazadas que son registradas en el MIMP, son copiados en los archivos del Consejo de Reparación para su ingreso al Registro Único de Víctimas y su acreditación como víctimas.

En el siguiente cuadro podemos visualizar la cantidad de personas acreditadas como desplazadas por el MIMP, estratificadas según departamento de reasentamiento.

Tabla 3

*Personas desplazadas acreditadas por sexo*

Sede	Femenino	Masculino	Total general
APURIMAC	922	632	1554
AYACUCHO	10548	6858	17406
CUSCO	792	704	1496
HUANCAVELICA	267	167	434
HUANUCO	5333	5035	10368
ICA	1987	1348	3335
JUNIN	4357	3623	7980
LIMA	6216	3370	9586
PUNO	2434	2112	4546
UCAYALI	142	153	295
Total general	32998	24002	57000

Fuente: MIMP - DDCP 2014



Porcentaje de personas desplazados por sexo

Fuente: MIMP - DDCP 2014

De la información recogida en este cuadro se concluye que en Lima Metropolitana se encuentran reasentadas y acreditadas 9,586 desplazados internos.

Aproximadamente el 50% de los desplazados internos reasentados en Lima Metropolitana forman parte de diversas organizaciones de desplazados o víctimas (aproximadamente 80 organizaciones) y solamente 46 organizaciones a nivel nacional están debidamente reconocidas por el Consejo de Reparaciones y de ellos son 8 las organizaciones asentadas en Lima Metropolitana. Estas organizaciones son constituidas con la finalidad esencial de buscar que el Estado cumpla con las reparaciones establecidas en las políticas públicas desarrolladas en el marco de los Principios Rectores (Naciones Unidas) y de las recomendaciones señaladas en el Informe Final de la Comisión de la Verdad y Reconciliación (CVR).

El Estado Peruano viene implementando estas políticas públicas para la reparación, atención y protección de los desplazados, básicamente a través de la implementación del Plan Integral de Reparaciones (PIR), teniendo como responsables de esta implementación a la Comisión Multisectorial de Alto Nivel (CMAN) que realiza la coordinación sectoriales en los tres niveles de gobierno: Gobierno Central, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.

El PIR contempla 6 programas de reparaciones siguientes: Programa de restitución de derechos ciudadanos, Programa de reparaciones en educación, Programa de reparación en salud, Programas de reparaciones simbólicas, Programa de promoción y facilitación al acceso habitacional y Programa de reparaciones económicas

También como parte de las políticas se tiene la Ley de Desplazamientos internos que da rectoría al MIMP, en cuestiones de protección y atención a desplazados internos.

Los resultados de la implementación de las políticas públicas son informados levemente en los reportes de las entidades responsables, como es el caso de la CMAN, en su Memoria Institucional del Consejo de Reparaciones 2006 - 2013 en el que da cuenta de los alcances de las reparaciones.

En cuanto se refiere a las atenciones y reparaciones dirigidas a los desplazados, según las manifestaciones y el sentir propias de los desplazados son mínimas, teniendo en cuenta las múltiples necesidades, incluso no están siendo merecedores del proceso de inclusión social, ya sea por simple desconocimiento de parte de los desplazados o porque las políticas de los diversos sectores no alcanza a esta población.

Mediante la presente investigación se pretende determinar cuáles son las acciones reparativas que alcanzaron los desplazados reasentados en Lima y también medir la satisfacción frente al Programa Integral de Reparaciones, en su condición de víctimas.

Por tanto el problema fundamental de la presente investigación es conocer la relación existente entre la satisfacción del beneficiario y la implementación del Plan Integral de Reparaciones, debido a que a pesar del tiempo transcurrido, los resultados visibles son muy pocos a decir de los propios desplazados, debido a que los niveles de gobierno hacen muy poco para cumplir con la implementación adecuada de la norma, el cual podría deberse a la escases de recursos económicos asignados al plan y/o que simplemente no se identifican con la problemática de los desplazados.

La investigación es necesaria, porque permitirá tener un diagnóstico de las relaciones entre las variables actuantes en esta problemática, determinar cuál es el valor real de las reparaciones otorgadas a los desplazados y determinar el nivel de implementación del PIR, todo ello con la finalidad de contribuir al logro del bienestar de la población desplazada y plantear algunas soluciones a la problemática de la débil atención reparativa por parte del estado. También pretendemos identificar las limitaciones que tienen los diferentes sectores, como son los ministerios, gobiernos regionales y gobiernos locales ya que de acuerdo a sus funciones y competencias deben considerar a las familias desplazadas de manera prioritaria y preferente en sus programas sociales, productivos y culturales, en el marco de PIR y para erradicar su condición de vulnerabilidad.

De igual manera se pretende conocer las propuestas de los desplazados en torno a su desarrollo para poder relacionarlo con estas entidades, debido que a pesar de sus difíciles condiciones que tienen que enfrentar cada día, muestran su fortalezas traducidos en propuestas de desarrollo que llegan a la CMAN, al MIMP, al Congreso de la Republica, de tal manera que se pueda desarrollar verdaderas política públicas, así como mejorar la calidad del servicio de los programas sociales en favor de esta población que tanto requiere, en especial cumplir con la implementación del Plan Integral de Reparaciones (PIR) con eficiencia y eficacia, de tal manera que el beneficiario se encuentre satisfecho con la calidad del servicio.

#### **1.4.1. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios del registro desplazados del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables al año 2014?

##### **Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la restitución de derechos ciudadanos y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014?

##### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre la reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014?

##### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre la reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014?

#### **Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre las reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014?

#### **Problema específico 5**

¿Qué relación existe entre las reparaciones simbólicas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014?

#### **Problema específico 6**

¿Qué relación existe entre la promoción al acceso habitacional y el nivel satisfacción de los beneficiarios, al año 2014?

### **1.5. Hipótesis**

#### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

#### **1.5.2. Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

Existe una relación significativa entre la restitución de derechos ciudadanos y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

##### **Hipótesis específica 2**

Existe una relación significativa entre la reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014

### **Hipótesis específica 3**

Existe una relación significativa entre la reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014

### **Hipótesis específica 4**

Existe una relación significativa entre las reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014

### **Hipótesis específica 5**

Existe una relación significativa entre las reparaciones simbólicas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014

### **Hipótesis específica 6**

Existe una relación significativa entre la promoción al acceso habitacional y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la restitución de derechos ciudadanos y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

## **Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre la reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

## **Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre la reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

## **Objetivo específico 4**

Determinar la relación entre las reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

## **Objetivo específico 5**

Determinar la relación entre las reparaciones simbólicas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

## **Objetivo específico 6**

Determinar la relación entre la promoción al acceso habitacional y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.



## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables de investigación**

Las variables Plan integral de reparaciones y Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados de la presente investigación son variables cualitativas, sin embargo el enfoque de investigación es cuantitativo.

En la investigación social se tiene la necesidad de medir variables de naturaleza cualitativa (tendencias, preferencias, gustos, grados de acuerdo y desacuerdo, opiniones) que son muy comunes en investigación social, por lo que, para su cuantificación se tiene que recurrir al uso de escalas (interválicas y proporcionales o de razón), que permiten realizar una medición cuantitativa de las variables en estudio, obteniendo un valor numérico referente al número de la categoría que corresponda en cada variable. El hecho de medir las variables con escalas métricas permite obtener un significado cuantitativo del fenómeno y utilizar una amplia gama de técnicas estadísticas en el análisis de los datos obtenidos (Medina, Manzanilla, Díaz, 2012)

## **2.2. Operacionalización de la variable**

### **2.2.1. Definición operacional de variable 1: Plan integral de reparaciones**

Se define de manera operativa mediante 6 dimensiones que han de ser medidas: Restitución de derechos ciudadanos, reparación en educación, reparación en salud, reparaciones colectivas, reparaciones simbólicas, promoción y facilitación al acceso habitacional.

### **2.2.2. Definición operacional de variable 2: Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados**

Se define de manera operativa mediante 8 dimensiones que han de ser medidas: Imagen del programa, expectativas, cohesión social, calidad de la gestión, calidad del beneficio que otorga el programa de reparación, contraprestación, quejas y satisfacción.

Tabla 4

*Operacionalización de la variable Plan integral de reparaciones*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Plan Integral de Reparaciones	MIMP (2010) menciona que es el instrumento técnico normativo que establece los principios, enfoques, objetivos, políticas y acciones que guían la acción del Estado para sus tres niveles de gobierno, en materia de reparación, a las víctimas de la violencia ocurrida durante el periodo entre mayo de 1980 y noviembre del 2000. (p.74)..	Medición del plan integral de reparaciones mediante un cuestionario, en sus dimensiones de: Actividades de 1.-Restitución de derechos ciudadanos 2.-Reparación en educación 3.- Reparación en salud 4.- Reparaciones colectivas 5.- Reparaciones simbólicas 6.- Promoción y facilitación al acceso habitacional	1.1.- Regularización jurídica de personas requisitorias indebidamente 1.2.- Anulación de antecedentes policiales, judiciales y penales para indultados inocentes 1.3.- Regularización de documentos (DNI) 1.4.- Exoneración de tasas judiciales administrativas registrales, municipales 2.1.- Exoneración de pagos administrativos 2.2.- Implementación de programa de becas 2.3.- Educación para adultos 2.4.- Acceso y restitución del derecho a la educación básica regular 2.5.- Acceso a oportunidades de calificación laboral adecuada  3.1.- Capacitación a personal de salud para la atención de víctimas 3.2.- Campañas de atención en salud para víctimas 3.3.- Integración al SIS de las víctimas  4.1.- Recuperación y reconstrucción infraestructura económica, productiva y comercio 4.2.- Desarrollo de capacidades humanas y acceso a oportunidades económicas 5.1.- Gestos públicos por los representantes de los Poderes del Estado 5.2.- Actos de reconocimiento a victimas 5.3.- Actos que conduzcan a la reconciliación 5.4.- Recordatorios a los héroes de la pacificación	Dicotómica  Niveles y Rangos  Ineficiente (0-8) Regular (9-17) Eficiente (18-24)

---

5.5.- La inclusión como héroes por la Paz a las víctimas inscritas en el RUV

5.6.- La declaratoria del día 28 de agosto de cada año como el "día del Homenaje a todas las víctimas de la violencia

6.1.- Programa especial de construcción y adjudicación de viviendas

6.2.- Apoyo para el saneamiento legal de la propiedad de la vivienda convocando la participación de las entidades competentes del Estado

6.3.- Fomento y apoyo para la ubicación de las familias desplazadas internas en situación de alojados

6.4.- Fomento, apoyo financiero y asesoría técnica para la autoconstrucción de las viviendas de las familias desplazadas que cuentan con viviendas precarias y provisionales.

---

*Fuente:* Elaboración Propia (2014)

*Operacionalización de la variable satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Rodríguez, M. y otros (2012) comentan que los índices de satisfacción del cliente se han entendido como una medida complementaria a la productividad, bajo la consideración de que la productividad refleja básicamente la cantidad de salida, y los índices de satisfacción la calidad de salida desde la perspectiva del consumidor. Hasta la fecha no hay consenso en la forma de medir la satisfacción del cliente, sin embargo, hay tres facetas que aparecen constantemente en las investigaciones de las últimas tres décadas. La más común tiene que ver con la confirmación o la desconfirmación de las expectativas previas. La segunda es la idea de comparar el producto de una empresa con la	Medición de la satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados, mediante un cuestionario en sus dimensiones de: 1.-Imagen del programa 2.-Expectativas 3.- Cohesión social 4.- Calidad de la gestión 5.- Calidad del beneficio que otorga el programa de reparación 6.- Contraprestación 7.- Quejas 8.- Satisfacción	1.1.- Información publicitaria del programa. 1.2.- Información acerca de la institución que otorga el apoyo. 1.3.- Identificación del beneficiario del programa (conocimiento del programa) 1.4.- Funcionamiento del programa. 1.5.- Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo. 1.6.- Conocimiento de los derechos y obligaciones. 2.1.- Grado que cubrirá sus necesidades individuales, familiares y colectivas. 2.2.- Grado o ponderación ex ante del beneficio. 2.3.- Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo 3.1.- Discriminación por ser beneficiarios del programa. 3.2.- Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa. 3.3.- Cohesión familiar. 3.4.- Ponderación del beneficiario respecto a la cohesión social de su comunidad. 4.1.- Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.	Likert  Niveles y Rangos  Baja (30-70) Media (71-111) Alta (112-150)

---

versión ideal que el cliente tiene de ese producto, con independencia de que tal producto exista o no. La tercera faceta es el nivel acumulativo de satisfacción cuando se toma en cuenta todas las interacciones, la experiencia total del cliente con la empresa a lo largo del tiempo (p. 8).

- 4.2.- Tiempo de respuesta.
  - 4.3.- Asignación de beneficios con oportunidad.
  - 4.4.- Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.
  - 5.1.- Evaluación de las características del beneficio.
  - 5.2.- Grado o ponderación ex post del beneficiario.
  - 5.3.- Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio ex post.
  - 6.1.- Tipo de compromiso adquirido.
  - 6.2.- Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa.
  - 6.3.- Costos relacionados con la realización de la contraprestación (gasto de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por actividades del programa, etc.)
  - 7.1.- Si el cliente se quejó de manera formal e informal.
  - 7.2.- Conocimiento del mecanismo de quejas y denuncias.
  - 7.3.- Opinión sobre el resultado de la queja.
  - 7.4.- Tiempo de respuesta a la atención de su queja
  - 8.1.- Grado de reconocimiento del programa como derechos.
  - 8.2.- Opinión respecto al tema de la pobreza.
  - 8.3.- Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir
-

---

su condición de  
Desplazado.  
8.4.- Confirmación o  
desconocimiento de la  
expectativa generada  
por el beneficiario.

---

*Fuente:* Elaboración Propia (2014)

## **2.3. Metodología**

La Metodología es la sistematización, es decir, la organización de los pasos a través de los cuales se ejecutará una investigación científica. No es posible concebir la idea de investigación sin pensar de manera casi automática en la serie de pasos que debemos cumplir para otorgar seriedad, veracidad y científicidad a dicha investigación; en las siguientes puntos se detallan los aspectos que comprende.

## **2.4. Tipo de estudio**

La presente investigación es básica; al respecto Valderrama (2013) sobre la investigación básica manifiesta:

Es conocida también como investigación teórica, pura, o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. (p. 164).

## **2.5. Diseño**

La presente investigación tiene un diseño no experimental, al respecto (Hernández, Fernández y Baptista (2006).

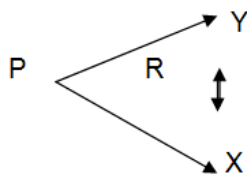
El diseño de estudio utilizado es No Experimental porque no se manipulan las variables deliberadamente. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. En la investigación no experimental se observan fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos

El diseño es la estructura a seguir en una investigación, ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes

surgidos de los supuestos e hipótesis-problema, el diseño de la investigación es un planteamiento en el cual se plasman una serie de actividades bien estructuradas, sucesivas y organizadas, para abordar de forma adecuada el problema de la investigación; por lo tanto en el diseño, se indicarán los pasos, pruebas, y técnicas a utilizar, para recolectar y analizar los datos. Sin duda, el diseño de la investigación es la mejor estrategia que puede efectuar el investigador (Gómez, 2012, p 36).

De corte transversal porque la recolección de datos se realiza en un solo tiempo o momento y correlacional porque miden las dos variables para ver si están relacionadas o no en los mismos sujetos, posteriormente se analiza la correlación (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

El esquema seguido en la investigación fue:



*Fuente:* Elaboración propia (2013).

Dónde:

P: Población

X: Variable Plan integral de reparaciones.

Y: Variable Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados

## **2.6. Población, muestra y muestreo**

### **2.6.1. Población**

Hernández, et ál. (2006), al respecto sostiene:

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones. La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población. Para delimitar una muestra deben delimitarse las características de la población.



Muchos investigadores no describen lo suficiente las características de la población o asumen que la muestra representa automáticamente a la población. Es preferible entonces, establecer claramente las características a fin de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales. (p 226 – 227)

La población estuvo conformada por 550 personas desplazadas por la violencia ocurrida durante el periodo de 1980 – 2000, organizadas en asociaciones de desplazados y inscritas en el libro No 2 de victimas colectivas del Consejo de Reparaciones, y que han sido incluidas al registro único de victimas del consejo de reparaciones, esta población está reasentada en los distrito de Ate, Lurigancho, Pachacamac, Puente Piedra y Villa El Salvador.

Tabla 5

*Población*

N°	Nombre del grupo organizado	N° miembros	Distrito
1	Organización de desplazados por la violencia política Tarinacuy V.E.S.	91	Villa el Salvador
2	Asociación de afectados y víctimas de la violencia política mama quilla Huaycán	170	Ate
3	Asociación las familias desplazadas de la comunidad de Payahuanay sector Huachipa - Chosica	46	Lurigancho
4	Asociación de los desplazados "porvenir"	34	Puente Piedra
5	Asociación nuevo amanecer familias desplazadas portada iii Manchay Pachacamac	58	Pachacamác
6	Asociación de desplazados de Huancarucma en santa cruz de Cajamarquilla de Huachipa Lurigancho Chosica	73	Lurigancho
7	Asociación de familias desplazadas en lima base Patahuasi - Asfadel - Ate-Vitarte	41	Ate
8	Asociación de familias desplazadas en Manchay - Asfadema	37	Pachacamác
	Total	550	

*Fuente:* Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2014)

### 2.6.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula.

$$n_0 = \frac{Z^2 P(1-P)}{E^2} \qquad n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

n<sub>0</sub> = Tamaño de la muestra aproximado

N = Tamaño de la población bajo estudio = 550

Z = Valores correspondientes al valor de significancia= 1.96

E = Error de tolerancia de la estimación= 5%

P = Proporción estimada o esperada de la variable (P=0.5, Q=0.5)

Donde:

n = 226 (Tamaño de la muestra)
-----------------------------------

#### Criterios de selección

##### Criterios de inclusión

Ser beneficiarios del registro de desplazados.

Beneficiarios del registro de desplazados que son voluntarios

Beneficiarios del registro de desplazados, que asistieron el día de la encuesta

##### Criterios de Exclusión

No ser beneficiarios del registro de desplazados.

Beneficiarios del registro de desplazados que no son voluntarios

Beneficiarios del registro de desplazados, que no asistieron el día de la encuesta

### 2.6.3. Muestreo

El tipo de muestra es aleatorio probabilístico, al respecto de este tipo de muestreo Quezada (2010), refiere que:

En el muestreo aleatorio todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Los individuos que forman parte de la muestra se elegirán al azar mediante números aleatorios. Existen varios métodos para obtenerlos, siendo los más frecuentes la utilización de tablas de números aleatorios o generarlos por el ordenador. El muestreo aleatorio puede realizarse de distintas maneras, las más frecuentes son el muestreo simple, el sistemático, el estratificado y el muestreo por conglomerados. (p.25)

Para el caso de la presente el muestreo aleatorio se realizó de forma simple (muestreo aleatorio simple), mediante tabla de números aleatorios.

Tabla 6

#### *Muestra proporcional*

N°	Nombre del grupo organizado	N° miembros	Muestra
1	Organización de desplazados por la violencia política TARINACUY V.E.S.	91	37
2	Asociación de afectados y víctimas de la violencia política mama quilla Huaycán	170	70
3	Asociación las familias desplazadas de la comunidad de PAYAHUANAY sector Huachipa – Chosica	46	19
4	Asociación de los desplazados "Porvenir"	34	14
5	Asociación nuevo amanecer familias desplazadas portada III Manchay Pachacamac	58	24
6	Asociación de desplazados de Huancarucma en Santa Cruz de Cajamarquilla de Huachipa Lurigancho Chosica	73	30
7	Asociación de familias desplazadas en lima base Patahuasi - Asfadel - Ate- Vitarte	41	17
8	Asociación de familias desplazadas en Manchay - Asfadema	37	15
<b>TOTAL</b>		<b>550</b>	<b>226</b>

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1. Técnicas**

**La Encuesta:** Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. También es preciso delimitar el tamaño de la muestra y el procedimiento de elección de los elementos componentes. Mediante la encuesta se entra en contacto con las personas seleccionadas para realizar las entrevistas a través de diversos medios. Personas que pueden responder debido a su situación en el tema objeto de estudio y tienen voluntad de contestar con sinceridad a las preguntas (Paladines, 2012, p.97)

### **2.7.2. Instrumentos.**

#### **Ficha Técnica**

Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre el plan integral de reparaciones

Año: 2014

Autor: Br. Silvino Esaú Cueva Sánchez Br. Luis Alberto Correa Figuerola

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Esta escala aprecia las características, lo óptimo del plan integral de reparaciones en sus dimensiones de: Restitución de derechos ciudadanos, Reparación en educación, Reparación en salud, Reparaciones colectivas, Reparaciones simbólicas y Promoción y facilitación al acceso habitacional

Población: Desplazadas por la violencia ocurrida durante el periodo de 1980 – 2000.

Número de ítem: 24

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El sujeto marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere respecto a su Institución.

Escala: Dicotómica

Niveles y rangos: Se establecen los siguientes

Niveles	Rango	
Ineficiente	0	8
Regular	9	17
Eficiente	18	24

### **Ficha Técnica**

Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados

Año: 2014

Autor: Br. Silvino Esaú Cueva Sánchez Br. Luis Alberto Correa Figuerola

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Esta escala aprecia las características la satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados es en sus dimensiones de: Imagen del programa, Expectativas, Cohesión social, Calidad de la gestión, Calidad del beneficio que otorga el programa de reparación, Contraprestación, Quejas, Satisfacción de los beneficiarios

Población: Desplazadas por la violencia ocurrida durante el periodo de 1980 – 2000.

Número de ítem: 30

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El sujeto marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere respecto a su Institución.

Escala: De Likert

Niveles y rangos: Se establecen los siguientes

Niveles	Rango	
Baja	30	70
Media	71	111
Alta	112	150

Los instrumentos propuestos se presentan en el Anexo 2

## **2.8. Métodos de análisis de datos.**

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva y siendo las variables cualitativas se aplicará estudio No Paramétrico.

**Rho Spearman:** “El coeficiente de correlación por rangos ( $\rho$ ) es una medida de asociación de dos variables expresadas en escala de tipo ordinal, de modo que entre los objetos o individuos estudiados puede establecerse un orden jerárquico para las series”. (Ávila, 2010, p.225).

**Prueba hipótesis:** Para Torres (2007) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” (p. 129)

**Nivel de Significación:** Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

### **2.8.1. Validez y Confiabilidad.**

#### **Validez**

La validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir (Hernández et al. 2010, p. 201). La validez de los instrumentos está dada por el juicio de tres (03) expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos Cuestionarios, que presenta resultados favorables en el juicio de expertos (Anexo 3).

Tabla 7

*Relación de Validadores*

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont	Aplicable
Dra. Mildred Ledesma Cuadros	Aplicable
Dr. Luis Ronar Carranza Haro	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

### **Confiabilidad de los instrumentos**

El instrumento se sometió a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, Tamayo (2010, p. 68), quien define que la obtención que se logra cuando aplicada una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados indica que el instrumento es confiable. Para el caso se tomó una muestra piloto.

Tabla 8

*Confiabilidad Cuestionario de satisfacción del beneficiario*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción del beneficiario	0.837	30

*Fuente:* Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a 0.80 lo que indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es buena.

Para el caso del Plan Integral de Reparaciones siendo la escala dicotómica, entre 0 y 1, se emplear la prueba KR-20.

Tabla 9

*Confiabilidad Cuestionario de Plan Integral de Reparaciones*

	KR-20	N de elementos
Plan Integral de Reparaciones	0.874	24

*Fuente:* Elaboración Propia (2014)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo los coeficientes de KR 20 superiores a 0.80 lo que indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es buena.



## **2.9. Aspectos éticos**

Se seguirá los siguientes principios:

Reserva de la identidad de los beneficiarios, la aplicación de encuesta y cuestionario, se realizará con el apoyo de las Asociaciones de Desplazados, inscritas en el libro 2 de víctimas colectivas del Consejo de Reparaciones, las mismas que respetarán la confidencialidad de las personas.

Las citas de textos y documentos consultados, se han realizado tomando en cuenta las normas internacionales de citas y referencias de cada fuente consultada, conforme lo señala las normas American Psychological Association (APA) la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

Los resultados que arroje la aplicación de la encuesta y cuestionario, son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

### **III. Resultados**

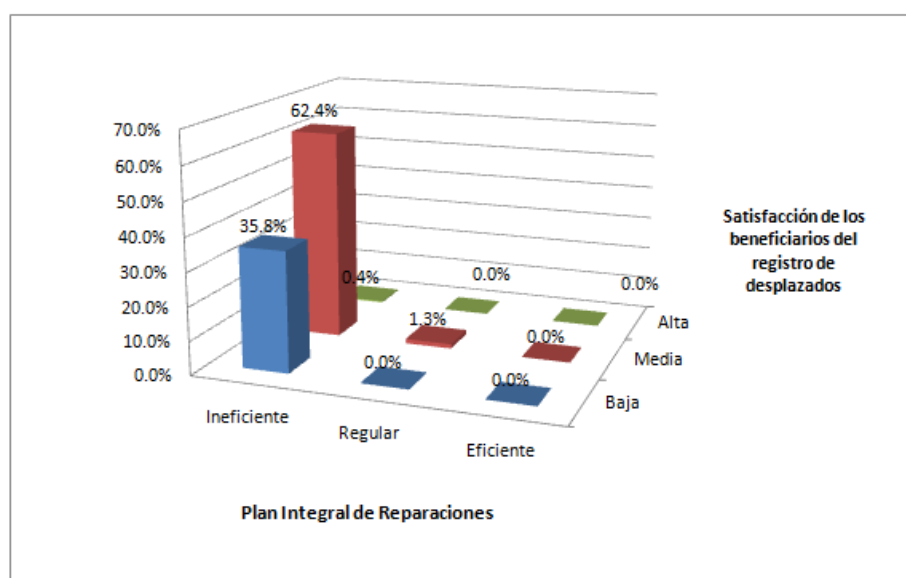
### 3.1. Descripción

Tabla 10

*Plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.*

		Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados			Total
		Baja	Media	Alta	
Plan Integral de Reparaciones	Ineficiente	81 35,8%	141 62,4%	1 0,4%	223 98,7%
	Regular	0 0,0%	3 1,3%	0 0,0%	3 1,3%
	Eficiente	81 35,8%	144 63,7%	1 0,4%	226 100,0%

*Fuente:* Cuestionario Plan Integral de Reparaciones y Satisfacción de Beneficiarios (Anexo 2)



*Figura 1.* Diagrama de Columnas 3D del Plan integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios.

#### Interpretación

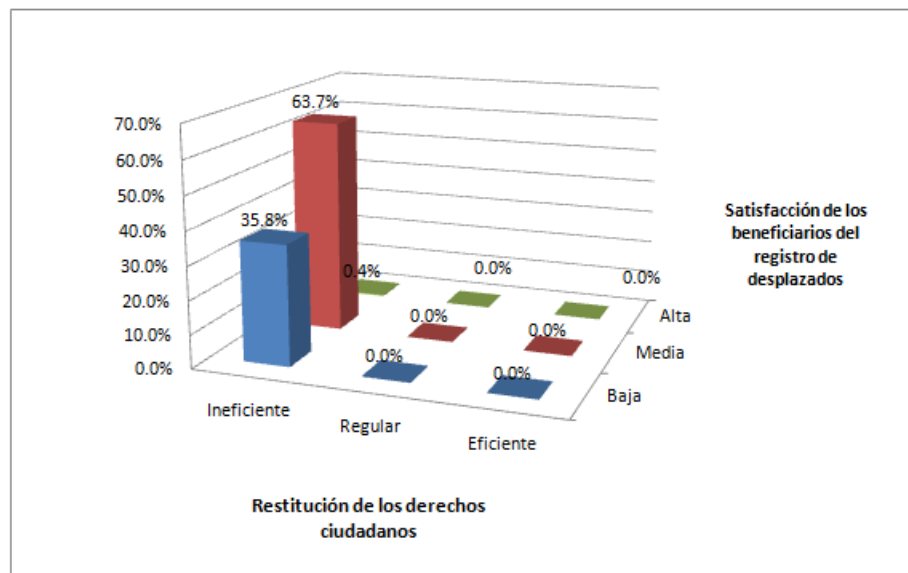
Como se observa en la tabla y figura; el plan integral de reparaciones en un nivel de ineficiente el 35.8% de los beneficiarios presenta un nivel de satisfacción baja. Igualmente el plan integral de reparaciones de los beneficiarios en un nivel de ineficiente el 62.4% de los beneficiarios presente un nivel de satisfacción media.

Tabla 11

*Restitución de derechos ciudadanos y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.*

		Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados			Total
		Baja	Media	Alta	
Restitución de los derechos ciudadanos	Ineficiente	81	144	1	226
		35,8%	63,7%	0,4%	100,0%
Total		81	144	1	226
		35,8%	63,7%	0,4%	100,0%

*Fuente:* Cuestionario Plan Integral de Reparaciones y Satisfacción de Beneficiarios (Anexo 2)



*Figura 2.* Diagrama 3D de la Restitución de derechos ciudadanos y la satisfacción de los beneficiarios.

### Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la restitución de derechos ciudadanos en un nivel de ineficiente el 35.8% de los beneficiarios presenta un nivel de satisfacción baja. Igualmente la restitución de derechos ciudadanos de los beneficiarios en un nivel de ineficiente el 63.7% de los beneficiarios presente un nivel de satisfacción media.

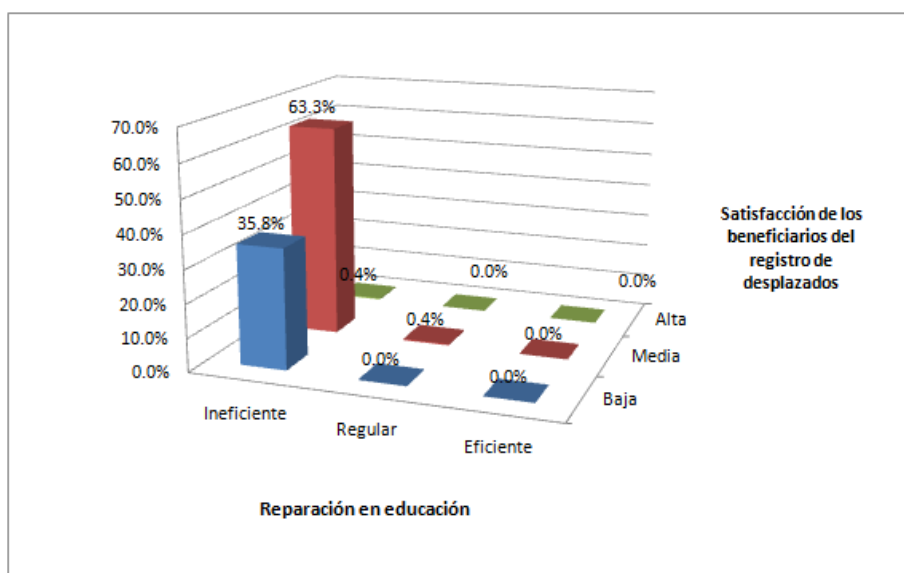
Tabla 12

*Reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014*

		Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados			Total
		Baja	Media	Alta	
Reparación en educación	Ineficiente	81	143	1	225
		35,8%	63,3%	0,4%	99,6%
	Regular	0	1	0	1
		0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
Total		81	144	1	226
		35,8%	63,7%	0,4%	100,0%

*Fuente:* Cuestionario Plan Integral de Reparaciones y Satisfacción de Beneficiarios

(Anexo 2)



*Figura 3.* Diagrama de Columnas 3D de la Reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios.

**Interpretación**

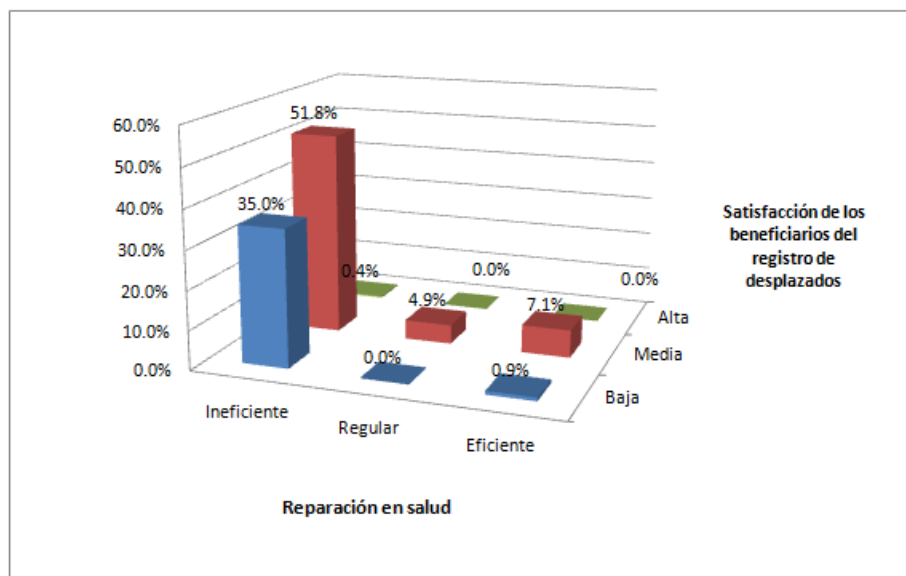
Como se observa en la tabla y figura; la reparación en educación en un nivel de ineficiente el 35.8% de los beneficiarios presenta un nivel de satisfacción baja. Igualmente la reparación en educación en un nivel de ineficiente el 63.3% de los beneficiarios presente un nivel de satisfacción media.

Tabla 13

*Reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014*

		Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados			Total
		Baja	Media	Alta	
Reparación en salud	Ineficiente	79	117	1	197
		35,0%	51,8%	0,4%	87,2%
	Regular	0	11	0	11
		0,0%	4,9%	0,0%	4,9%
	Eficiente	2	16	0	18
		0,9%	7,1%	0,0%	8,0%
Total		81	144	1	226
		35,8%	63,7%	0,4%	100,0%

*Fuente:* Cuestionario Plan Integral de Reparaciones y Satisfacción de Beneficiarios (Anexo 2)



*Figura 4.* Diagrama de Columnas 3D de la Reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios.

### Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; la reparación en salud en un nivel de ineficiente el 35.0% de los beneficiarios presenta un nivel de satisfacción baja. Igualmente la reparación en salud en un nivel de ineficiente el 51.8% de los beneficiarios presente un nivel de satisfacción media.

Tabla 14

*Reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014*

		Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados			Total
		Baja	Media	Alta	
Reparaciones colectivas	Ineficiente	81	137	1	219
		35,8%	60,6%	0,4%	96,9%
	Regular	0	7	0	7
		0,0%	3,1%	0,0%	3,1%
Total		81	144	1	226
		35,8%	63,7%	0,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario Plan Integral de Reparaciones y Satisfacción de Beneficiarios (Anexo 2)

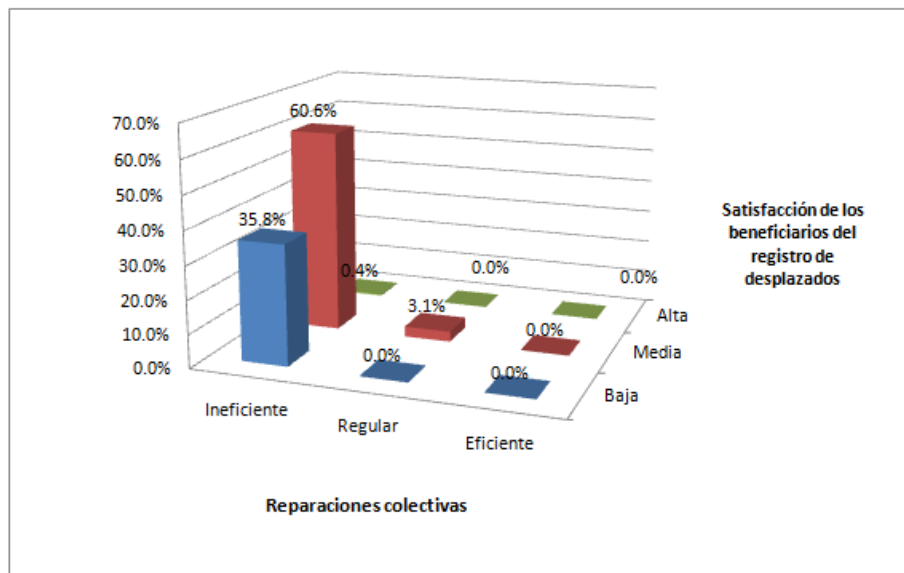


Figura 5. Diagrama de Columnas 3D de las Reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios.

Interpretación

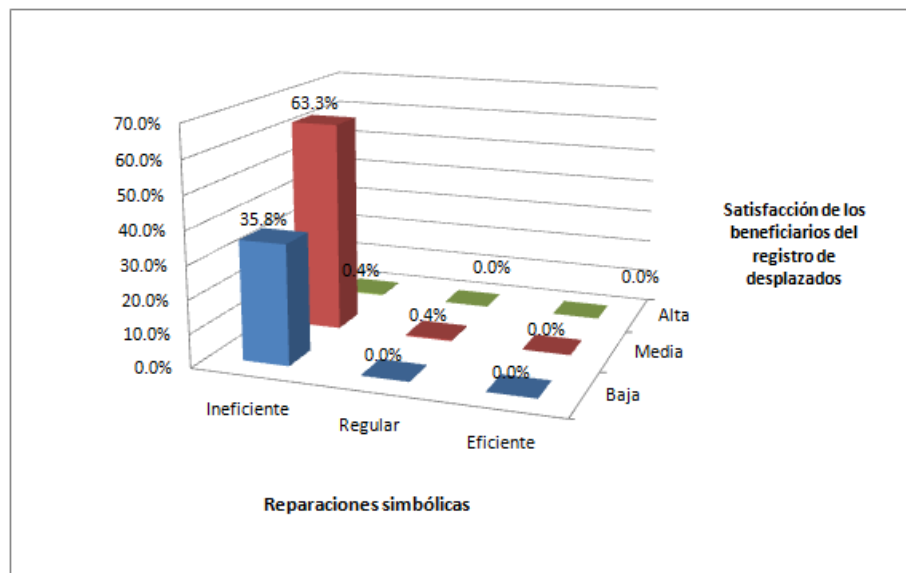
Como se observa en la tabla y figura; la reparaciones colectivas en un nivel de ineficiente el 35.8% de los beneficiarios presenta un nivel de satisfacción baja. Igualmente la reparaciones colectivas en un nivel de ineficiente el 60.6% de los beneficiarios presente un nivel de satisfacción media.

Tabla 15

*Reparaciones simbólicas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014*

		Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados			Total
		Baja	Media	Alta	
Reparaciones simbólicas	Ineficiente	81	143	1	225
		35,8%	63,3%	0,4%	99,6%
	Eficiente	0	1	0	1
		0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
Total		81	144	1	226
		35,8%	63,7%	0,4%	100,0%

*Fuente:* Cuestionario Plan Integral de Reparaciones y Satisfacción de Beneficiarios (Anexo 2)



*Figura 6.* Diagrama de Columnas 3D de las Reparaciones simbólicas y la satisfacción de los beneficiarios.

### Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; las reparaciones simbólicas en un nivel de ineficiente el 35.8% de los beneficiarios presenta un nivel de satisfacción baja. Igualmente las reparaciones simbólicas en un nivel de ineficiente el 63.3% de los beneficiarios presente un nivel de satisfacción media.

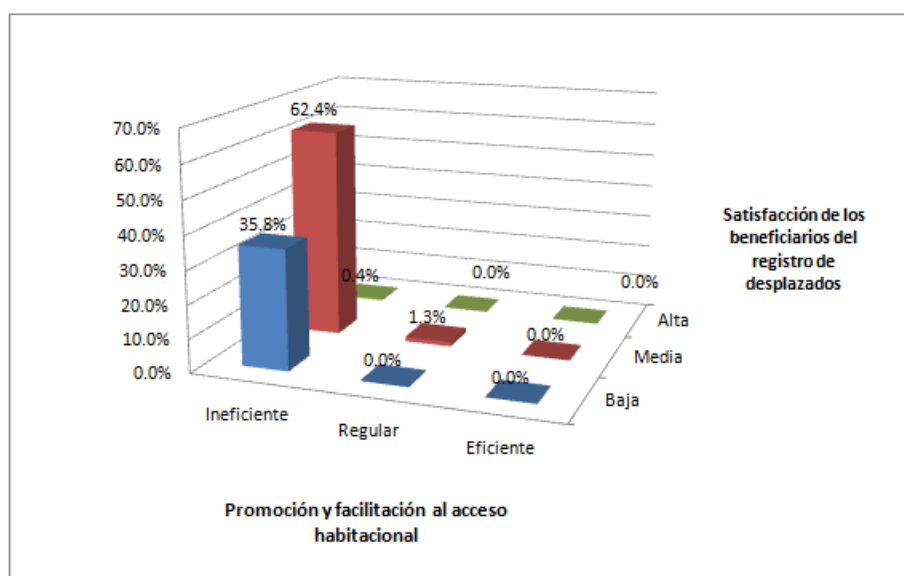


Tabla 16

*Promoción al acceso habitacional y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.*

		Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados			Total
		Baja	Media	Alta	
Promoción y facilitación al acceso habitacional	Ineficiente	81	141	1	223
		35,8%	62,4%	0,4%	98,7%
	Regular	0	3	0	3
		0,0%	1,3%	0,0%	1,3%
Total		81	144	1	226
		35,8%	63,7%	0,4%	100,0%

*Fuente:* Cuestionario Plan Integral de Reparaciones y Satisfacción de Beneficiarios (Anexo 2)



*Figura 7.* Diagrama de Columnas 3D de la Promoción al acceso habitacional y la satisfacción de los beneficiarios.

#### Interpretación

Como se observa en la tabla y figura; las reparaciones simbólicas en un nivel de ineficiente el 35.8% de los beneficiarios presenta un nivel de satisfacción baja. Igualmente las reparaciones simbólicas en un nivel de ineficiente el 62.4% de los beneficiarios presente un nivel de satisfacción media.

### 3.1.1. Prueba de hipótesis general y específica

#### Hipótesis general

H<sub>1</sub> Existe una relación significativa entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014

#### Hipótesis Nula.

H<sub>0</sub> No existe una relación significativa entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014

Tabla 17

*Correlación plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios*

Correlaciones			Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Plan Integral de Reparaciones
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Coeficiente de correlación	1,000	,085
		Sig. (bilateral)	.	,201
		N	226	226
	Plan Integral de Reparaciones	Coeficiente de correlación	,085	1,000
		Sig. (bilateral)	,201	.
		N	226	226

El resultado de 0.085 indica que existe un nivel de correlación prácticamente nula, además siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.201 > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula; se concluye que: No existe una relación significativa entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014

### Hipótesis Específica 1

Existe una relación significativa entre la restitución de derechos ciudadanos y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

### Hipótesis Nula

No existe una relación significativa entre la restitución de derechos ciudadanos y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

Tabla 18

*Correlación reparación en derechos ciudadanos y la satisfacción de los beneficiarios*

Correlaciones			Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Restitución de los derechos ciudadanos
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Coeficiente de correlación	1,000	,001
		Sig. (bilateral)	.	,401
		N	226	226
	Restitución de los derechos ciudadanos	Coeficiente de correlación	,001	1,000
		Sig. (bilateral)	,401	.
		N	226	226

El resultado de 0.001 indica que existe un nivel de correlación prácticamente nula, además siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.401 > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula; se concluye que: No existe una relación significativa entre la restitución de derechos ciudadanos y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

## Hipótesis Específica 2

Existe una relación significativa entre la reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

## Hipótesis Nula

No existe una relación significativa entre la reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

Tabla 19

*Correlación reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios*

Correlaciones			Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Reparación en educación
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Coeficiente de correlación	1,000	,049
		Sig. (bilateral)	.	,463
		N	226	226
	Reparación en educación	Coeficiente de correlación	,049	1,000
		Sig. (bilateral)	,463	.
		N	226	226

El resultado de 0.049 indica que existe un nivel de correlación prácticamente nula, además siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.463>0.05$ , se acepta la hipótesis nula; se concluye que: No existe una relación significativa entre la reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

### Hipótesis Específica 3

Existe una relación significativa entre la reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

### Hipótesis Nula

No existe una relación significativa entre la reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

Tabla 20

*Correlación reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios*

Correlaciones				
			Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Reparación en salud
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Coeficiente de correlación	1,000	,224
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	226	226
	Reparación en salud	Coeficiente de correlación	,224	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	226	226

El resultado de 0.224 indica que existe un nivel de correlación baja, además siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.001<0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; se concluye que: Existe una relación significativa entre la reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

#### Hipótesis Específica 4

Existe una relación significativa entre las reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

#### Hipótesis Nula

No existe una relación significativa entre las reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

Tabla 21

*Correlación reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios*

Correlaciones				
			Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Reparaciones colectivas
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Coeficiente de correlación	1,000	,131
		Sig. (bilateral)	.	,448
		N	226	226
	Reparaciones colectivas	Coeficiente de correlación	,131	1,000
		Sig. (bilateral)	,448	.
		N	226	226

El resultado de 0.131 indica que existe un nivel de correlación prácticamente nula, además siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.448>0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 4; se concluye que no: Existe una relación entre las reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

### Hipótesis Específica 5

Existe una relación significativa entre las reparaciones simbólicas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

### Hipótesis Nula

No existe una relación significativa entre las reparaciones simbólicas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

Tabla 22

*Correlación reparaciones simbólicas y la satisfacción de los beneficiarios*

Correlaciones			Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Reparaciones simbólicas
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Coeficiente de correlación	1,000	,049
		Sig. (bilateral)	.	,463
		N	226	226
	Reparaciones simbólicas	Coeficiente de correlación	,049	1,000
		Sig. (bilateral)	,463	.
		N	226	226

El resultado de 0.049 indica que existe un nivel de correlación prácticamente nula, además siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.463>0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5; se concluye que: No existe una relación significativa entre las reparaciones simbólicas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

## Hipótesis Específica 6

Existe una relación significativa entre la promoción al acceso habitacional y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

## Hipótesis Nula

No existe una relación significativa entre la promoción al acceso habitacional y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.

Tabla 23

*Correlación promoción al acceso habitacional y la satisfacción de los beneficiarios*

Correlaciones			Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Promoción y facilitación al acceso habitacional
Rho de Spearman	Satisfacción de los beneficiarios del registro de desplazados	Coeficiente de correlación	1,000	,085
		Sig. (bilateral)	.	,201
		N	226	226
	Promoción y facilitación al acceso habitacional	Coeficiente de correlación	,085	1,000
		Sig. (bilateral)	,201	.
		N	226	226

El resultado de 0.085 indica que existe un nivel de correlación prácticamente nula, además siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.201 > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula; se concluye que: No existe una relación significativa entre la promoción al acceso habitacional y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.



## **IV. Discusión**

Después del análisis de interpretación de los resultados, en el caso de la hipótesis general, el resultado de 0.085 indica que existe un nivel de correlación prácticamente nula entre la variable plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, al mismo tiempo existiendo un nivel de significancia bilateral  $p=0.201>0.05$ , se da por aceptada la hipótesis nula; concluyendo que no existe una relación significativa entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, lo que corrobora lo planteado por la Defensoría Del Pueblo (2008) en su texto titulado: *A cinco años de los procesos de reparación y justicia en el Perú. Balance y desafíos de una tarea pendiente*), en donde señala que los niveles de ejecución de los programas de reparación en el período 2003-2008, aunque existen avances en algunos programas, como las reparaciones colectivas, las reparaciones en salud, las reparaciones simbólicas y la restitución de derechos, en otros, es muy poco o casi nada lo avanzado hasta hoy, como es el caso, de las reparaciones en educación, las económicas y las de facilitación en el acceso a una solución habitacional.

Así mismo la Defensoría del Pueblo (2013) En su texto titulado: *A diez años de verdad, justicia y reparación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso* concluye esta investigación – balance, señalando que solo dos programas de reparación se vienen ejecutando con algunas dificultades, los otros programas restantes no registran mayores avances. De lo dicho en el párrafo precedente se puede observar que para la población desplazada son mínimos los beneficios que se otorgan, porque de los seis programas, los que tienen avances (colectivas y económicas individuales), no son aplicables para las víctimas por desplazamiento y reasentadas en centros urbanos.

La hipótesis nula también es corroborado por Macher (2014) en el texto *¿Hemos avanzado? A 10 años de las recomendaciones de la Comisión de la Verdad y Reconciliación*, donde realiza una evaluación de la implementación de los Programas de Reparación y concluye expresando que todos los programas del Plan integral de reparaciones - PIR han tenido un desarrollo insuficiente.

En cuanto se refiere a la aplicación de políticas públicas para reparación de desplazados en el ámbito internacional como es el caso colombiano, que tiene una problemática muy similar al expresado en este trabajo y que Cuellar (2014) en su tesis titulada *La atención y reparación integral de las víctimas desplazadas del municipio de Soacha*, realiza un análisis de la implementación de la ley de víctimas 1448 del año 2011, para establecer la verdad, justicia y reparación y aplicar medidas de protección, concluye señalando que existe vacíos e inconsistencias en la oferta y protección a derechos fundamentales como la vivienda, la salud y el empleo, recomendando la reconfiguración de la entidad encargada de la implementación de la ley.

En el mismo sentido en el caso colombiano y que Briceño (2015) en su tesis titulada *Evaluación de la política pública de asistencia al desplazado mediante un indicador de superación de vulnerabilidad*, orienta su investigación a medir la satisfacción de los beneficiario mediante un indicador de superación de la vulnerabilidad y concluye que aun cuando existan nuevas políticas y estrategias de atención a desplazados, estas no se ven reflejadas aun en la superación de la vulnerabilidad pese a la incremento exponencial del presupuesto asignado para la atención a población desplazada. Así mismo señala la existencia de falencias en la articulación de la oferta, focalización e implementación de ofertas flexibles que permitan a la población adquirir condiciones para una superación gradual de su vulnerabilidad, conclusión que es válida para el caso peruano, corroborado en la presente investigación.

En cuanto a la hipótesis específica 1, el resultado de 0.001 indica que existe un nivel de correlación prácticamente nula, además siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.401 > 0.05$ , se aceptó la hipótesis nula; concluyendo que no existe una relación significativa entre la restitución de derechos ciudadanos y la satisfacción de los beneficiarios, esto corrobora lo planteado por la Defensoría del Pueblo (2008) que en su texto titulado: *A cinco años de los procesos de reparación y justicia en el Perú. Balance y desafíos de una tarea pendiente* y también en el año 2013 en su texto titulado: *A diez años de verdad, justicia y reparación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso*, cuando evaluaron el programa de

derechos ciudadanos, señalan que si bien se ha realizado algunas acciones como el programa social para los indocumentados, que ha beneficiado a las víctimas, pero que en las mesas de concertación con los actores involucrados, no se llegó a determinar una propuesta específica. En la misma línea Macher (2014) en el texto *¿Hemos avanzado? A 10 años de las recomendaciones de la Comisión de la Verdad y Reconciliación*, califica con un rango de nivel insatisfactorio el avance del programa de reparaciones.

En el caso de la hipótesis específica 2, El resultado de 0.049 indica que existe un nivel de correlación muy baja prácticamente nula, además siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.463>0.05$ , se aceptó la hipótesis nula; y se concluye que no existe una relación significativa entre la reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios, ello corrobora lo planteado por la Defensoría del Pueblo (2008) que en su texto titulado: *A cinco años de los procesos de reparación y justicia en el Perú. Balance y desafíos de una tarea pendiente* y también en el año 2013 en su texto titulado: *A diez años de verdad, justicia y reparación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso*, cuando evalúan el programa de reparación en educación señala que aunque se han realizado algunas acciones institucionales educativas de apoyo a las víctimas, mencionamos que en forma general no se ha tenido mayor avance como programa durante el año 2008 y ha continuado así hasta el año 2013 que es donde se avanzó con los lineamientos para otorgar becas integrales, dado inició con este proceso, pero que en términos generales, el avance en la ejecución de este programa no es significativo. En la misma línea Macher (2014) en el texto *¿Hemos avanzado? A 10 años de las recomendaciones de la Comisión de la Verdad y Reconciliación* califica con un rango de nivel Insatisfactorio el avance del programa reparación en educación.

En cuanto a la hipótesis específica 3, el resultado de 0.224 indica que existe un nivel de correlación moderada, asimismo siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.001<0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3; concluyendo que: Existe una relación entre la reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios, ello se explica en que la mayor parte de la población desplazada se encuentra afiliada en el Sistema Integral de Salud – SIS, a través

del cual atienden su salud con las limitaciones de atención que este sistema presenta, esto es corroborado y señalado por la Defensoría del Pueblo (2008) en su texto titulado: *A cinco años de los procesos de reparación y justicia en el Perú. Balance y desafíos de una tarea pendiente* y también en el año 2013 en su texto titulado: *A diez años de verdad, justicia y reparación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso*, en ambos documentos señala que el universo de víctimas está integrado al SIS para atención de la salud con las limitaciones conocidas de este sistema de salud.

Corroborando lo planteado también por Macher (2014) en el texto *¿Hemos avanzado? A 10 años de las recomendaciones de la Comisión de la Verdad y Reconciliación*, aunque califica con un nivel de insatisfactorio el avance del programa reparación en salud, señala que está compuesto de cuatro componentes de los cuales en tres tienen avances limitados: Capacitación del personal especializado en salud mental, la recuperación integral desde la intervención clínica y el acceso a la salud y su promoción y prevención, un componente no ha sido atendido: Recuperación integral desde la intervención comunitaria.

En lo que concierne a la hipótesis específica 4, el resultado de 0.131 indica que existe un nivel de correlación prácticamente nula, además siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.448>0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis específica 4; se concluye que no existe una relación entre las reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios, ello se explica debido a que existe población desplazada que ha sido beneficiada mediante el accionar de Gobiernos locales que implementaron ordenanzas en el marco de la ley N° 28592 PIR, asimismo a la fecha se tiene previsto el otorgamiento de presupuestos para proyectos colectivos a más de 46 organizaciones de desplazados en zonas urbanas. Corroborado estos resultados la Defensoría del Pueblo (2008) en su texto titulado: *A cinco años de los procesos de reparación y justicia en el Perú. Balance y desafíos de una tarea pendiente* y de igual manera en el año 2013 en su texto titulado: *A diez años de verdad, justicia y reparación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso*, señala que al año 2008 el avance ha sido nulo, pero al año 2013, indica que es uno de los programas de mayor impulso, aunque

se refiera al universo total de víctimas. Los desplazados en muchos casos tienen más de una afectación, o sea son desplazados pero también tienen familiares directos fallecidos o desaparecidos entre otras afectaciones.

Corroborando lo planteado también por Macher (2014) en el texto *¿Hemos avanzado? A 10 años de las recomendaciones de la Comisión de la Verdad y Reconciliación aunque* califica con un rango de nivel insatisfactorio, el avance del programa reparaciones colectivas, es del orden 33% de avance.

En lo que se refiere a la hipótesis específica 5, el resultado de 0.049 indica que existe un nivel de correlación muy baja, prácticamente nula, asimismo siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.463>0.05$ , se aceptó la hipótesis nula; concluyendo que no existe una relación significativa entre las reparaciones simbólicas y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, ello se explica porque aunque exista iniciativas de organismos gubernamentales o no gubernamentales, gobiernos regionales y locales que tienen acciones diversas de reconocimientos hacia las víctimas, estas no tienen una planificación integral ni participativa.

Corroborado estos resultados la Defensoría del Pueblo (2008) en su texto titulado: *A cinco años de los procesos de reparación y justicia en el Perú. Balance y desafíos de una tarea pendiente* y de igual manera en el año 2013 en su texto titulado: *A diez años de verdad, justicia y reparación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso*, señala que tanto al año 2008 y 2013 no existe programa en marcha, tampoco un plan diseñado y que solamente existe acciones realizadas por los gobiernos regionales y locales en formas aisladas.

Corroborando lo planteado también por Macher (2014) en el texto *¿Hemos avanzado? A 10 años de las recomendaciones de la Comisión de la Verdad y Reconciliación aunque* califica con un nivel de insatisfactorio el avance del programa reparaciones simbólicas.

En cuanto a la hipótesis específica 6, el resultado de 0.085 indica que existe un nivel de correlación prácticamente nula, además siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.201 > 0.05$ , se aceptó la hipótesis nula; concluyendo que no existe una relación significativa entre la promoción al acceso habitacional y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, ello se explica debido a que a la fecha no se cumplido con la implementación del programa de acceso a viviendas, si bien es cierto que existen propuestas de lineamientos, estos todavía no son aceptados por los organismos pertinentes.

Corroborado estos resultados la Defensoría del Pueblo (2008) en su texto titulado: *A cinco años de los procesos de reparación y justicia en el Perú. Balance y desafíos de una tarea pendiente* y de igual manera en el año 2013 en su texto titulado: *A diez años de verdad, justicia y reparación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso*, señala que al año 2008 se ha implementado acciones para beneficiar a las víctimas mediante el Bono Familiar para acceso a viviendas, pero al año 2013 indica que es uno de los programas de menor avance, ya que el programa tenía un plazo de 10 años y a la fecha su avance es nulo.

De igual manera corroborando los resultados, Macher (2014) en el texto *¿Hemos avanzado? A 10 años de las recomendaciones de la Comisión de la Verdad y Reconciliación*, califica con un rango de nivel insatisfactorio el avance del programa reparación de acceso habitacional, señalando que de 44,281 víctimas pasibles a ser reparado con este programa, a la fecha, no se ha reparado a ninguno.

## **V. Conclusiones**



- Primera:** La investigación nos demuestra que no existe una relación significativa entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.085, lo que representó un nivel de correlación prácticamente nula entre las variables.
- Segunda:** La presente investigación demuestra que no existe una relación significativa entre la restitución de derechos ciudadanos y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.001, lo que representó un nivel de correlación prácticamente nula entre las variables.
- Tercera:** La presente investigación demuestra que no existe una relación entre la reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.049, lo que representó un nivel de correlación prácticamente nula entre las variables.
- Cuarta:** Se demuestra que existe una relación entre la reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.224, lo que representó un nivel de correlación baja entre las variables.
- Quinta:** Se demuestra que existe una relación significativa entre las reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.131, lo que representó un nivel de correlación baja entre las variables.
- Sexta:** Se demuestra que no existe una relación significativa entre las reparaciones simbólicas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho

Spearman de 0.049, lo que representó un nivel de correlación prácticamente nula entre las variables.

**Sétima:** Se demuestra que no existe una relación significativa entre la promoción al acceso habitacional y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, al año 2014; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.085, lo que representó un nivel de correlación prácticamente nula entre las variables.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:**

Se recomienda a los organismos de gobierno central, regional y local los mismos que tienen responsabilidad en la implementación de la Ley N° 28592 – Plan integral de reparaciones - PIR lo siguiente: Dar a conocer a los desplazados internos en forma amplia los beneficios del PIR, adecuar sus presupuestos institucionales para implementarlos, a la Comisión Multisectorial de Alto nivel - CMAN se recomienda, fortalecer su accionar en la coordinación, monitoreo, supervisión y seguimiento de la implementación de estos programas de reparación, involucrando la participación de los desplazados internos y estableciendo indicadores de medición para cada ítem, además se debe sistematizar sus experiencias, aprendizaje y lecciones aprendidas y promover la formación de profesionales en investigación sobre el tema de desplazamientos internos.

**Segunda:**

Se recomienda a los organismos que tienen participación en la restitución de los derechos ciudadanos que en el marco de la Ley N° 28592 Plan Integral de Reparaciones – PIR, cumplan con ejecutar las acciones que restablezcan el ejercicio pleno y efectivo de los derechos ciudadanos, civiles y políticas de los desplazados internos, regularizando su situación jurídica, la anulación de antecedentes policiales, judiciales, y penales de las víctimas injustamente encarceladas y requisitorias, para lo que deben brindar atención preferente o tratamientos prioritarios, garantizando una situación de igualdad en el ejercicio de sus derechos.

**Tercera:**

Se recomienda a los organismos que tienen participación en las reparaciones en educación, especialmente al Ministerio de Educación, que en el marco de la Ley N° 28592 – PIR, implementen acciones para brindar y facilitar un mejor acceso a la educación de la población desplazada. Así mismo se recomienda restituir el beneficio que se contemplaba para los hijos y las hijas de las víctimas en el Art. 18 del reglamento de la ley 28592. Como recomendación especial se debe ampliar la implementación de becas integrales a la población desplazada y sus hijos, para lo

que debe considerarse la demanda real de esta población desplazada, es necesario se informe a la población sobre este beneficio.

**Cuarta:**

Se recomienda a los organismos que ejecutan las reparaciones en salud, especialmente al Ministerio de Salud, fortalecer el tratamiento de la salud mediante el Sistema Integral de Salud – SIS, mediante una atención integral, incluyen en tratamiento de la salud mental, con la correspondiente ampliación de la cobertura. Asimismo considerar un plan de capacitación al personal que atiende esta población, así como la entrega de medicamentos específicos.

**Quinta:**

Se recomienda a los organismos que tienen participación en las reparaciones colectivas, especialmente a los órganos de gobierno regional y local, que en el marco de la Ley N° 28592 - PIR cumplan con las acciones para que las organizaciones de desplazados reasentadas en zonas urbanas reconstruyan el capital social e institucional, así como su sistema económico-productivo. A las organizaciones de desplazados se recomienda asumir los retos y compromisos para viabilizar los proyectos enmarcados en este programa.

**Sexta:**

Se recomienda a los organismos que tienen participación en las reparaciones simbólicas, entre ellos los sectores de gobierno central, los gobiernos regionales y Locales, que en el marco de la Ley N° 28592 - PIR cumplan con implementar las acciones de reparación simbólica, como son los gestos públicos, los actos de reconocimiento, que conduzcan a la reconciliación nacional, los recordatorios a los héroes de la pacificación, conmemorar el 28 de agosto como el día de las víctimas de la violencia.

**Séptima:**

Se recomienda a los organismos que tienen participación en el programa de promoción y facilitación al acceso habitacional, especialmente al Ministerio de Vivienda y CMAN, para que en el marco de la Ley N° 28592 - PIR aprobar los

Lineamientos del Programa de Promoción y Facilitación al Acceso Habitacional, asimismo recomendar al Ministerio de Economía y Finanzas facilitar el presupuesto que corresponda para dar inicio a la implementación de este programa.

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Arteaga B. y otros (2013) *Justicia Transicional y Construcción de Paz, Cuadernos Paz a la Carta. (1ra ed.) Bogotá – Colombia. Fundación de Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Panamerica Formas e Impresos S.A.*
- Ávila, R. (2012). *Estadística Elemental. Estudios y Ediciones RA.* Perú: Estudios y Ediciones RA.
- Becker, S. (2012). *El desarrollo de normas internacionales para la protección de los desplazados internos (id). Logros y desafíos.* Tesis para optar título de licenciado en ciencias jurídicas. Universidad de Chile. Chile. Recuperado de: [repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/115137/de-becker\\_s.pdf?](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/115137/de-becker_s.pdf?)
- Briceño, G. (2015). *Evaluación de la política de asistencia al desplazado mediante un indicador de superación de la vulnerabilidad.* Tesis de maestría. Universidad de Colombia. Bogotá D.C. Recuperado de: [www.bdigital.unal.edu.co/46689/](http://www.bdigital.unal.edu.co/46689/)
- Consejo de reparaciones (2010). *Informe anual del consejo de reparaciones.* Perú: (s.e)
- Consultoría de Derechos Humanos (2012). *La paz en Colombia. Derechos humanos.* Colombia (s.e)
- Cuellar, C. (2014). *La atención y reparación integral de las víctimas desplazadas del municipio de SOACHA.* Tesis para optar título de Politólogo. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá D.C. Recuperado: [repository.javeriana.edu.co/.../1/CuellarGomezCarlosAndres2014.pdf](http://repository.javeriana.edu.co/.../1/CuellarGomezCarlosAndres2014.pdf)
- Defensoría del Pueblo (2008). *A cinco años de los procesos de reparación y justicia en el Perú. Balance y desafíos de una tarea pendiente – Informe Defensorial N° 139.* Perú (s.e)
- Defensoría del Pueblo (2013). *A diez años de verdad, justicia y reparación. Avances, retrocesos y desafíos de un proceso inconcluso– Informe Defensorial N° 162.* Perú (s.e)



- De Vellis, G. (2006). *La medición en ciencias sociales y en la psicología*, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación. México: Trillas.
- Diez, A. (2008). *Los desplazados en el Perú*. Comité Internacional de la Cruz Roja Perú: (s.e)
- Gómez, S. (2012) *Metodología de la investigación*. (1ª ed.). México: Red Tercer Milenio SC.
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). México: Mc. Graw-Hill. Interamericana.
- Hernández, R. Fernández, C. Y Baptista, L (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México. Mc. Graw-Hill/ Interamericana de C.V, Editores, S.A.
- Laplante, L. (2007) *Después de la verdad: demandas para reparaciones en el Perú poscomisión de la verdad y reconciliación*. Colombia: Antípoda
- Macher, S. (2014) *¿Hemos avanzado? A 10 años de las recomendaciones de la Comisión de la Verdad y Reconciliación*. Perú: IEP
- Marquina, L. (2014). *La Implementación del Programa de Reparaciones Económicas a los afectados del conflicto armado interno: Huamanga, Ayacucho. Periodo 2005 – 2013*, Tesis para optar el Grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5130>
- Medina, M. y Medina, E. (2011). *Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios, Universidad de Murcia*. Recuperado de: [http://www.unavarra.es/digitalAssets/159/159639\\_7\\_p-Medina\\_calidad-1.pdf](http://www.unavarra.es/digitalAssets/159/159639_7_p-Medina_calidad-1.pdf)
- Medina, J., Manzanilla, L. y Díaz, A. (2012) *La medición de datos cualitativos, una tendencia en investigación social: Análisis del caso de la facultad de contaduría y administración, unidad Culiacán*. Revista SOME RIGHTS

RESERVED (8 – 2) Recuperado 08 octubre del 2014, de [https://www.google.com.pe/?gfe\\_rd=ctrl&ei=hUAPU\\_KiG8eX8Aaj6lGICA&gws\\_rd=cr#q=universidad+autonoma+de+sinaloa+donde+queda](https://www.google.com.pe/?gfe_rd=ctrl&ei=hUAPU_KiG8eX8Aaj6lGICA&gws_rd=cr#q=universidad+autonoma+de+sinaloa+donde+queda)

Mendoza, L. (2012). *Los nuevos horizontes de las familias desplazadas de Ayacucho y Huancavelica, proceso de inserción en zonas urbanas: el caso de Huancayo*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.

Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2012). *Población desplazada en cifras estadísticas*. Perú: HADEXAM S.A.C.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, (2010). *Compendio de normas y documentos sobre Desplazamiento Internos*. Perú: Bracamonte

Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2006). *Informe de evaluación del desempeño institucional 2005. Plan estratégico institucional multianual*. Perú: (s.e)

Moya, J. (2010). *Desplazamiento y cambios en salud en la población desplazada de Ayacucho-Perú en los años 1980-2004*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Perú.

Naciones Unidas (2008). *Instrumentos del estado de derecho para sociedades que han salido de un conflicto. Programa de reparaciones*. Estados Unidos: Publicación de las naciones Unidas.

Naciones Unidas (2004). *Informe y conclusiones del Seminario regional sobre desplazamiento interno en América*. Estados Unidos: (s.e)

Paladines, L. (2012). *El Proceso de Mercadotecnia y la Gestión de Comercialización de Bienes y Servicios*. Universidad Nacional de Loja Área Jurídica, Social y Administrativa. México; (s.e)

- Paz, M., Sánchez, C. y Castro, R. (2006). *Percepción y satisfacción del programa Chile solidario, serie informe social No 100*. Recuperado de: [www.lyd.com/...content/.../siso100percepcionysatisfaccionprogramachile](http://www.lyd.com/...content/.../siso100percepcionysatisfaccionprogramachile).
- Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación-Estadística aplicada a la Investigación*. Lima, Perú: Editora Macro.
- Rodríguez, M. (2012). *Índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales implementados por la SEDESOL en México (IMSAB)*. México: Fondo Editorial Universidad Autónoma de Tamaulipas Tampico.
- Sayago, J. (2011). *Desplazamiento forzoso en Colombia: expulsión y movilidad, dos dinámicas que interactúan*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia: Colombia)
- Tamayo, L. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. Argentina. (2ª ed.) Argentina. Limusa
- Torres, B. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú. Fondo Editorial Universidad San Marcos
- Valderrama, L. (2013). *Metodología de la investigación*. Perú: Fondo Editorial Universidad Peruana Los Andes.
- Zamora, M. (2010). *Propuestas para el buen trato a las víctimas*. Colombia: Opciones Gráfica editores Ltda.

## ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: PLAN INTEGRAL DE REPARACIONES Y SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL REGISTRO DE DESPLAZADOS DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES 2014					
AUTORES: Br. SILVINO ESAU CUEVA SANCHEZ Br. LUIS ALBERTO CORREA FIGUEROLA					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
<b>Problema principal:</b>  ¿Qué relación existe entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios del registro desplazados Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables al 2014?	<b>Objetivo general:</b>  Determinar la relación existente entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.	<b>Hipótesis general:</b>  Existe una relación significativa entre el plan Integral de reparaciones y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.	Variable 1 : PLAN INTEGRAL DE REPARACIONES		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
			1.-Restitución de derechos ciudadanos	1.1.- Regularización jurídica de personas requisitorias indebidamente	1.1.- 1
				1.2.- Anulación de antecedentes policiales, judiciales y penales para indultados inocentes	1.2.- 2
				1.3.- Regularización de documentos (DNI)	1.3.- 3
				1.4.- Exoneración de tasas judiciales administrativas registrales, municipales	1.4.- 4
<b>Problemas específicos :</b>  ¿Qué relación existe entre la restitución de derechos ciudadanos y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014?	<b>Objetivos específicos:</b>  Determinar la relación existente la restitución de derechos ciudadanos y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.	<b>Hipótesis específicas:</b>  Existe una relación significativa entre la restitución de derechos ciudadanos y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.	2.-Reparación en educación	2.1.- Exoneración de pagos administrativos	2.1.- 5
				2.2.- Implementación de programa de becas	2.2.- 6
				2.3.- Educación para adultos	2.3.- 7
				2.4.- Acceso y restitución del derecho a la educación básica regular	2.4.- 8
				2.5.- Acceso a oportunidades de calificación laboral adecuada	2.5.- 9
¿Qué relación existe entre la reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014?	Determinar la relación existente entre la reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.	Existe una relación significativa entre la reparación en educación y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014	3.- Reparación en salud	3.1.- Capacitación a personal de salud para la atención de víctimas	3.1.- 10
				3.2.- Campañas de atención en salud para víctimas	3.2.- 11
				3.3.- Integración al SIS de las víctimas	3.3.- 12
¿Qué relación existe entre la reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014?	Determinar la relación existente entre la reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.	Existe una relación significativa entre la reparación en salud y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014			

¿Qué relación existe entre las reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014?	Determinar la relación existente entre las reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.	Existe una relación significativa entre las reparaciones colectivas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014	<b>4.- Reparaciones colectivas</b>	4.1.- Recuperación y reconstrucción infraestructura económica, productiva y comercio	<b>4.1.- 13</b>	
¿Qué relación existe entre las reparaciones simbólicas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014?	Determinar la relación existente entre las reparaciones simbólicas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.	Existe una relación significativa entre las reparaciones simbólicas y la satisfacción de los beneficiarios, al año 2014	<b>5.- Reparaciones simbólicas</b>	4.2.- Desarrollo de capacidades humanas y acceso a oportunidades económicas	<b>4.2.- 14</b>	
¿Qué relación existe entre la promoción al acceso habitacional y el nivel satisfacción de los beneficiarios, al año 2014?	Determinar la relación existente entre la promoción al acceso habitacional y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.	Existe una relación significativa entre la promoción al acceso habitacional y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, al año 2014.	<b>6.- Promoción y facilitación al acceso habitacional</b>	5.1.- Gestos públicos por los representantes de los Poderes del Estado	<b>5.1.- 15</b>	
				5.2.- Actos de reconocimiento a víctimas	<b>5.2.- 16</b>	
				5.3.- Actos que conduzcan a la reconciliación	<b>5.3.- 17</b>	
				5.4.- Recordatorios a los héroes de la pacificación	<b>5.4.- 18</b>	
				5.5.- La inclusión como héroes por la Paz a las víctimas inscritas en el RUV	<b>5.5.- 19</b>	
				5.6.- La declaratoria del día 28 de agosto de cada año como el "día del Homenaje a todas las víctimas de la violencia"	<b>5.6.- 20</b>	
				6.1.- Programa especial de construcción y adjudicación de viviendas	<b>6.1. 21</b>	
				6.2.- Apoyo para el saneamiento legal de la propiedad de la vivienda convocando la participación de las entidades competentes del Estado	<b>6.2. 22</b>	
				6.3.- Fomento y apoyo para la ubicación de las familias desplazadas internas en situación de alojados	<b>6.3.- 23</b>	
				6.4.- Fomento, apoyo financiero y asesoría técnica para la autoconstrucción de las viviendas de las familias desplazadas que cuentan	<b>6.4.- 24</b>	

				con viviendas precarias y provisionales.		
<b>Variable 1: SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL REGISTRO DE DESPLAZADOS</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<b>1.-Imagen del programa</b>	1.1.- Información publicitaria del programa. 1.2.- Información acerca de la institución que otorga el apoyo. 1.3.- Identificación del beneficiario del programa (conocimiento del programa) 1.4.- Funcionamiento del programa. 1.5.- Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo. 1.6.- Conocimiento de los derechos y obligaciones.	<b>1.1.- 1</b> <b>1.2.- 2</b> <b>1.3.- 3</b> <b>1.4.- 4</b> <b>1.5.- 5</b> <b>1.6.- 6</b>	<b>Baja</b> <b>Media</b> <b>Alta</b>
			<b>2.-Expectativas</b>	2.1.- Grado que cubrirá sus necesidades individuales, familiares y colectivas. 2.2.- Grado o ponderación ex ante del beneficio. 2.3.- Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo	<b>2.1.- 7</b> <b>2.2.- 8</b> <b>2.3.- 9</b>	
			<b>3.- Cohesión social</b>	3.1.- Discriminación por ser beneficiarios del programa. 3.2.- Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa. 3.3.- Cohesión familiar. 3.4.- Ponderación del beneficiario respecto a la cohesión social de su comunidad.	<b>3.1.- 10</b> <b>3.2.- 11</b> <b>3.3.- 12</b> <b>3.4.- 13</b>	

			<b>4.- Calidad de la gestión</b>	4.1.- Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. 4.2.- Tiempo de respuesta. 4.3.- Asignación de beneficios con oportunidad. 4.4.- Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.	<b>4.1.- 14</b>  <b>4.2.- 15</b> <b>4.3.- 16</b>  <b>4.4.- 17</b>	
			<b>5.- Calidad del beneficio que otorga el programa de reparación</b>	5.1.- Evaluación de las características del beneficio. 5.2.- Grado o ponderación ex post del beneficiario. 5.3.- Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio ex post.	<b>5.1.- 18</b> <b>5.2.- 19</b> <b>5.3.- 20</b>	
			<b>6.- Contraprestación</b>	6.1.- Tipo de compromiso adquirido. 6.2.- Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa. 6.3.- Costos relacionados con la realización de la contraprestación (gasto de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por actividades del programa, etc.)	<b>6.1.- 21</b> <b>6.2.- 22</b>  <b>6.3.- 23</b>	
			<b>7.- Quejas</b>	7.1.- Conocimiento del mecanismo de quejas y denuncias. 7.2.- Opinión sobre el resultado de la queja. 7.3.- Tiempo de respuesta a la atención de su queja	<b>7.1.- 24</b> <b>7.2.- 25</b>  <b>7.3.- 26</b>	
			<b>8.- Satisfacción del beneficiario</b>	8.1.- Grado de reconocimiento del programa como derechos.	<b>8.1.- 27</b>	

				8.2.- Opinión respecto al tema de la pobreza. 8.3.- Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de Desplazado. 8.4.- Confirmación o desconocimiento de la expectativa generada por el beneficiario.	8.2.- 28 8.3.- 29 8.4.- 30	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			
<b>TIPO:</b> Básico  <b>NIVEL :</b> Descriptivo – Correlacional  <b>DISEÑO:</b> No experimental – transversal	<b>POBLACIÓN:</b> Personas desplazadas por la violencia durante el periodo 1980 – 2000 reasentadas de Lima, inscritas en el libro 2 del Consejo de Reparaciones como organizaciones de desplazados internos (550 desplazados internos)  <b>TIPO DE MUESTRA:</b> PROBABILÍSTICA  <b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 226 personas desplazadas	<b>Variable 1</b> <b>IMPLEMENTACION DEL PLAN INTEGRAL DE REPARACIONES.</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos :</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Luis Alberto Correa Figuerola Silvino Esaú Cueva Sánchez <b>Año:</b> 2014 <b>Monitoreo:</b> Noviembre Diciembre 2014 <b>Ámbito de Aplicación:</b> 08 Organizaciones de personas desplazadas inscritas en el libro 2 del Consejo de Reparaciones. <b>Forma de Administración:</b> Individual  <b>Variable 2:</b> <b>SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta	<b>DESCRIPTIVA:</b> Tablas de frecuencia y figuras estadísticas  <b>DE PRUEBA</b> Coeficiente de Correlación de Spearman  $rs = 1 - \frac{6\sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$			



		<b>Instrumentos :</b> <b>Cuestionario</b> <b>Autores:</b> Luis Alberto Correa Figuerola Silvino Esaú Cueva Sánchez <b>Año:</b> 2014 <b>Monitoreo:</b> Noviembre Diciembre 2014 <b>Ámbito de Aplicación:</b> 08 Organizaciones de personas desplazadas inscritas en el libro 2 del Consejo de Reparaciones. <b>Forma de</b> <b>Administración:</b> Individual	
--	--	--	--

## ANEXO 2

### INSTRUMENTOS

#### Cuestionario del recojo de datos del Plan Integral de Reparaciones

**INSTRUCCIONES:** Estimado beneficiarios del PIR, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *los beneficios del PIR*. Le agradecería leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD EN SU RESPUESTA, En beneficio de la mejora continua.

Área donde reside: \_\_\_\_\_

Nº	Restitución de los derechos ciudadanos	ITEMS	
		NO	SI
1	¿Ha sido beneficiado con la regularización jurídica de personas requisitorias?		
2	¿Se ha beneficiado usted con la anulación de antecedentes policiales, judiciales y penales para indultados inocentes?		
3	¿Ha recibido apoyo para regularización de documentos de identidad?		
4	¿Le han exonerado de pago de tasas judiciales administrativas registrales, municipales?		
Nº	Reparación en educación	ITEMS	
		NO	SI
5	¿Ha gozado usted de la exoneración de pagos administrativos por estudios?		
6	¿Ha sido beneficiado de un programa de becas de estudio?		
7	¿Ha estudiado en algún programa de educación para adultos?		
8	¿Se ha beneficiado con programas de educación básica regular?		
9	¿Ha tenido acceso a oportunidades de calificación laboral adecuada?		
Nº	Reparación en salud	ITEMS	
		NO	SI
10	¿Se ha realizado campañas de atención de salud para víctimas de la violencia en su zona de residencia?		
11	¿Usted cree que el personal de salud que atiende el SIS está capacitado para atenderlo?		
12	¿Ha sido incorporado al Sistema Integral de Salud – SIS del MIMSA?		
		ITEMS	

Nº	Reparaciones colectivas	NO	SI
13	¿Se ha beneficiado con la recuperación y reconstrucción de infraestructura económica, productiva y/o comercio?		
14	¿Ha recibido usted capacitación para el desarrollo de capacidades humanas y acceso a oportunidades económicas?		
Nº	Reparaciones simbólicas	ITEMS	
		NO	SI
15	¿Se han realizado gestos públicos por los representantes de las instituciones públicas en la ciudad de su residencia?		
16	¿Se han realizado actos de reconocimiento a víctimas de la violencia?		
17	¿Las instituciones públicas han realizado actos que conduzcan a la reconciliación?		
18	¿Se han realizado ceremonias recordatorias a los héroes de la pacificación?		
19	¿Se han incluido como héroes de la paz a las víctimas inscritas en el registro único de víctimas - RUV?		
20	¿Se celebra en su jurisdicción el día del Homenaje a todas las víctimas de la violencia?		
Nº	Promoción y facilitación al acceso habitacional	ITEMS	
		NO	SI
21	¿Se ha beneficiado con algún programa especial de construcción y adjudicación de viviendas?		
22	¿Ha recibido apoyo para el saneamiento legal de la propiedad de su vivienda?		
23	¿En su condición de desplazado interno, vive usted en situación de alojado en casa de un familiar?		
24	¿Ha recibido apoyo financiero y asesoría técnica para la autoconstrucción de su vivienda?		

Fuente: Elaboración Propia (2013)

## INSTRUMENTOS

### Escala de Satisfacción del beneficiario

**INSTRUCCIONES:** Estimado beneficiarios del PIR, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la satisfacción del beneficiarios del Plan Integral de Reparaciones*. Le agradecería leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD EN SU RESPUESTA, En beneficio de la mejora continua.

Área donde reside: \_\_\_\_\_

Nº	Imagen del programa	ITEMS				
		Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
1	La información que brindan los medios publicitarios sobre la institución encargada de la implementación de Plan Integral de Reparaciones son las adecuadas					
2	Existe suficiente información de lo que hace la Comisión Multisectorial de Alto Nivel – CMAN					
3	Los beneficiarios están identificados con los beneficios que brinda el Plan integral de reparaciones					
4	El Plan Integral de Reparaciones está siendo implementada en forma adecuada					
5	El beneficiario accede al Plan integral de Reparaciones por ser afectado por la violencia					
6	Los beneficiarios del Plan Integral de Reparaciones tienen conocimiento sobre sus derechos y obligaciones como persona desplazada					
	Expectativas	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
7	El Plan Integral de Reparaciones cubre las necesidades individuales, familiares y colectivas de los desplazados					
8	Existe expectativa por recibir los beneficios del Plan Integral de Reparaciones					

9	El Beneficiario está seguro de recibir apoyo del Plan Integral de Reparaciones					
	<b>Cohesión social</b>	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
10	No existe discriminación hacia las personas que se benefician del plan integral de reparaciones					
11	Los beneficiarios participan de actividades distintas a las del programa de reparación					
12	Los beneficios del Plan Integral de Reparaciones mejorará la unión familiar					
13	Los beneficios del plan integral de reparaciones mejorará la unión social de la comunidad					
	<b>Calidad de gestión</b>	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
14	Las personas que implementan el Plan Integral de Reparaciones tratan bien a los beneficiarios					
15	El beneficio recibido del Plan Integral de Reparaciones ha sido en tiempo adecuado					
16	El otorgamiento del beneficio del Plan Integral de Reparaciones ha sido en forma oportuna					
17	La información publicitaria sobre los beneficios del Plan Integral de reparaciones llega a todos.					
	<b>Calidad del beneficio que otorga el programa de reparación</b>	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
18	Las características de los beneficios que otorga el Plan Integral de Reparaciones están de acuerdo a la necesidad del beneficiario					
19	El beneficio otorgado por el Plan Integral de Reparaciones ha cubierto las expectativas de los desplazados por la violencia					
20	Los beneficios del Plan Integral de Reparaciones ha cubierto algunas de las necesidades de los desplazados					
	<b>Contraprestación</b>	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho

21	Los beneficiarios asumen compromisos correspondientes al beneficio que reciba					
22	Cada vez que se recibe un beneficio, se adquieren compromisos.					
23	No existe un costo para gestión del acceso al Plan Integral de Reparaciones asumido por el usuario.					
	<b>Quejas</b>	<b>Muy poco</b>	<b>Poco</b>	<b>Medio</b>	<b>Bastante</b>	<b>Mucho</b>
24	Existe oportunidad para presentar una queja respecto a la atención en el plan integral de reparaciones					
25	Las quejas son resueltas convenientemente					
26	El tiempo en que ha obtenido respuesta a su queja presentada es el apropiado					
	<b>Satisfacción del beneficiario</b>	<b>Muy poco</b>	<b>Poco</b>	<b>Medio</b>	<b>Bastante</b>	<b>Mucho</b>
27	El Plan Integral de Reparaciones reconoce los derechos de los beneficiarios					
28	El desplazamiento a consecuencia de la violencia no agudizo su problema de pobreza					
29	El Plan Integral de Reparaciones está diseñado para reparar sus derechos vulnerados					
30	Existe una confirmación de la expectativa por la implementación del programa de reparaciones					

*Fuente: Elaboración Propia (2014)*

**Anexo 3**  
**Validaciones**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN INTEGRAL DE REPARACIONES								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	RESTITUCION DE DERECHOS CIUDADANOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ha sido beneficiado con la regularización jurídica de personas requisitorias	x		x		x		
2	Se ha beneficiado usted con la anulación de antecedentes policiales, judiciales y penales para indultados inocentes	x		x		x		
3	Ha recibido apoyo para regularización de documentos de identidad	x		x		x		
4	Le han exonerado de pago de tasas judiciales administrativas registrales, municipales	x		x		x		
	REPARACION EN EDUCACION	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Ha gozado usted de la exoneración de pagos administrativos por estudios	x		x		x		
6	El estado ha implementado un programa de becas por su zona de residencia	x		x		x		
7	Ha estudiado en algún programa de educación para adultos	x		x		x		
8	Ha tenido acceso y restitución del derecho a la educación básica regular	x		x		x		
9	Ha tenido acceso a oportunidades de calificación laboral adecuada							
	REPARACION EN SALUD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Usted cree que el personal de salud que atiende el SIS está capacitado para atenderlo	x		x		x		
11	Se ha realizado campañas de atención de salud para víctimas de la violencia	x		x		x		
12	Ha sido incorporado al Sistema Integral de Salud –SIS del MIMSA	x		x		x		
	REPARACIONES COLECTIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se ha beneficiado con la recuperación y reconstrucción infraestructura económica, productiva y/o comercio	x		x		x		
14	Ha recibido usted capacitación para el desarrollo de capacidades humanas y acceso a oportunidades económicas	x		x		x		



	REPARACIONES SIMBOLICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se han realizado gestos públicos por los representantes de las instituciones públicas en la ciudad de su residencia	x		x		x		
16	Se han realizado actos de reconocimiento a víctimas de la violencia	x		x		x		
17	Las instituciones públicas han realizado actos que conduzcan a la reconciliación	x		x		x		
18	Se han realizado ceremonias recordatorias a los héroes de la pacificación	x		x		x		
19	Se han incluido como héroes de la paz a las víctimas inscritas en el registro único de víctimas - RUV	x		x		x		
20	Se celebra en su jurisdicción el día del homenaje a todas las víctimas de la violencia	x		x		x		
	<b>PROMOCIÓN Y FACILITACIÓN AL ACCESO HABITACIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Se ha beneficiado con algún programa especial de construcción y adjudicación de viviendas	x		x		x		
22	Ha recibido apoyo para el saneamiento legal de la propiedad de su vivienda	x		x		x		
23	En su condición de desplazado interno, vive usted en situación de alojado en casa de un familiar	x		x		x		
24	Ha recibido apoyo financiero y asesoría técnica para la autoconstrucción de su vivienda	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

**SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [ x ]

No aplicable [ ]

Lima 28 de enero del 2015

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. LUIS RONAR CARRANZA HARO DNI 10375541

Especialidad del evaluador: DR. ADMINISTRACIÓN.

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Dr. Luis Ronar Carranza Haro  
Callejón Huancayo, C.D.R. 10.000  
Doctor en Administración  
DNI: 10375541

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS DESPLAZADOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	IMAGEN DEL PROGRAMA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La información publicitaria sobre la institución encargada de la implementación de Plan Integral de Reparaciones son las adecuadas	x		x		x		
2	Existe suficiente información de lo que hace la Comisión Multisectorial de Alto Nivel – CMAN	x		x		x		
3	Los beneficiarios están identificados con los beneficios que brinda el Plan integral de reparaciones	x		x		x		
4	El Plan Integral de Reparaciones está siendo implementada en forma adecuada	x		x		x		
5	El beneficiario accede al Plan integral de Reparaciones por ser afectado por la violencia	x		x		x		
6	Los beneficiarios del Plan Integral de Reparaciones tienen conocimiento sobre sus derechos y obligaciones como persona desplazada	x		x		x		
	EXPECTATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El Plan Integral de Reparaciones cubre las necesidades individuales, familiares y colectivas de los desplazados	x		x		x		
8	Existe expectativa por recibir los beneficios del Plan Integral de Reparaciones	x		x		x		
9	El Beneficiario está seguro de recibir apoyo del Plan Integral de Reparaciones	x		x		x		
	COHESION SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	No existe discriminación hacia las personas que se benefician del plan integral de reparaciones	x		x		x		
11	Los beneficiarios participan de actividades distintas a las del programa de reparación	x		x		x		

12	Los beneficios del Plan Integral de Reparaciones mejorará la unión familiar	x		x		x		
13	Los beneficios del plan integral de reparaciones mejorará la unión social de la comunidad	x		x		x		
	<b>CALIDAD DE GESTION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Las personas que implementan el Plan Integral de Reparaciones tratan bien a los beneficiarios	x		x		x		
15	El beneficio recibido de Plan Integral de Reparaciones ha sido en tiempo adecuado	x		x		x		
16	El otorgamiento del beneficio del Plan Integral de Reparaciones ha sido en forma oportuna	x		x		x		
17	La información publicitaria sobre los beneficios del Plan Integral de reparaciones llega a todos	x		x		x		
	<b>CALIDAD DEL BENEFICIO QUE OTORGA EL PROGRAMA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Las características de los beneficios que otorga el Plan Integral de Reparaciones están de acuerdo a la necesidad del beneficiario	x		x		x		
19	El beneficio otorgado por el Plan Integral de Reparaciones ha cubierto las expectativas de los desplazados por la violencia	x		x		x		
20	Los beneficios del Plan Integral de Reparaciones ha cubierto parte de las necesidades de los desplazados	x		x		x		
	<b>CONTRAPRESTACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Los beneficiarios asumen compromisos correspondiente al beneficio que reciba	x		x		x		
22	Cada vez que se recibe un beneficio, se adquieren compromisos.	x		x		x		
23	No existe un costo para gestión del acceso al Plan Integral de Reparaciones asumido por el usuario	x		x		x		
	<b>QUEJAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

24	Existe oportunidad para presentar una queja respecto a la atención en el plan integral de reparaciones.	x		x		x		
25	Las quejas son resueltas convenientemente	x		x		x		
26	El tiempo en que ha obtenido respuesta a su queja presentada es el apropiado	x		x		x		
<b>SATISFACCION DEL BENEFICIARIO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
27	El Plan Integral de Reparaciones reconoce los derechos de los beneficiarios	x		x		x		
28	El desplazamiento a consecuencia de la violencia no agudizo su problema de pobreza	x		x		x		
29	El Plan Integral de Reparaciones está diseñado para reparar sus derechos vulnerados	x		x		x		
30	Existe una confirmación de la expectativa por la implementación del programa de reparaciones	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

**SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ x ]    No aplicable [ ]

Lima 28 de enero del 2015

Apellidos y nombres del juez evaluador: DR. LUIS RONAR CARRANZA HARO DNI 10375541

Especialidad del evaluador: DR. ADMINISTRACIÓN.

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Dr. Luis Ronar Carranza Haro  
Carranza Haro, Luis Ronar  
Doctor en Administración  
DNI: 10375541

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN INTEGRAL DE REPARACIONES								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	RESTITUCION DE DERECHOS CIUDADANOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Ha sido beneficiado con la regularización jurídica de personas requisitorias	x		x		x		
2	Se ha beneficiado usted con la anulación de antecedentes policiales, judiciales y penales para indultados inocentes	x		x		x		
3	Ha recibido apoyo para regularización de documentos de identidad	x		x		x		
4	Le han exonerado de pago de tasas judiciales administrativas registrales, municipales	x		x		x		
	REPARACION EN EDUCACION	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Ha gozado usted de la exoneración de pagos administrativos por estudios	x		x		x		
6	El estado ha implementado un programa de becas por su zona de residencia	x		x		x		
7	Ha estudiado en algún programa de educación para adultos	x		x		x		
8	Ha tenido acceso y restitución del derecho a la educación básica regular	x		x		x		
9	Ha tenido acceso a oportunidades de calificación laboral adecuada							
	REPARACION EN SALUD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Usted cree que el personal de salud que atiende el SIS está capacitado para atenderlo	x		x		x		
11	Se ha realizado campañas de atención de salud para víctimas de la violencia	x		x		x		
12	Ha sido incorporado al Sistema Integral de Salud –SIS del MIMSA	x		x		x		
	REPARACIONES COLECTIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se ha beneficiado con la recuperación y reconstrucción infraestructura económica, productiva y/o comercio	x		x		x		
14	Ha recibido usted capacitación para el desarrollo de capacidades humanas y acceso a oportunidades económicas	x		x		x		

	REPARACIONES SIMBOLICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se han realizado gestos públicos por los representantes de las instituciones públicas en la ciudad de su residencia	x		x		x		
16	Se han realizado actos de reconocimiento a víctimas de la violencia	x		x		x		
17	Las instituciones públicas han realizado actos que conduzcan a la reconciliación	x		x		x		
18	Se han realizado ceremonias recordatorias a los héroes de la pacificación	x		x		x		
19	Se han incluido como héroes de la paz a las víctimas inscritas en el registro único de víctimas - RUV	x		x		x		
20	Se celebra en su jurisdicción el día del homenaje a todas las víctimas de la violencia	x		x		x		
	PROMOCIÓN Y FACILITACIÓN AL ACCESO HABITACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Se ha beneficiado con algún programa especial de construcción y adjudicación de viviendas	x		x		x		
22	Ha recibido apoyo para el saneamiento legal de la propiedad de su vivienda	x		x		x		
23	En su condición de desplazado interno, vive usted en situación de alojado en casa de un familiar	x		x		x		
24	Ha recibido apoyo financiero y asesoría técnica para la autoconstrucción de su vivienda	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [   ]      Aplicable después de corregir [ x ]      No aplicable [   ]

Lima 28 de enero del 2015

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815

Especialidad del evaluador: LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL.

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 UCV      ESCUELA DE POSTGRADO  
 Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont  
 MAG. REGISTRO, CIVIL Y  
 CATEGÓRICOS DE LA ESCUELA DE POSTGRADO  
 (VER ANEXO 1)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS DESPLAZADOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	IMAGEN DEL PROGRAMA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La información publicitaria sobre la institución encargada de la implementación de Plan Integral de Reparaciones son las adecuadas	x		x		x		
2	Existe suficiente información de lo que hace la Comisión Multisectorial de Alto Nivel – CMAN	x		x		x		
3	Los beneficiarios están identificados con los beneficios que brinda el Plan integral de reparaciones	x		x		x		
4	El Plan Integral de Reparaciones está siendo implementada en forma adecuada	x		x		x		
5	El beneficiario accede al Plan integral de Reparaciones por ser afectado por la violencia	x		x		x		
6	Los beneficiarios del Plan Integral de Reparaciones tienen conocimiento sobre sus derechos y obligaciones como persona desplazada	x		x		x		
	EXPECTATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El Plan Integral de Reparaciones cubre las necesidades individuales, familiares y colectivas de los desplazados	x		x		x		
8	Existe expectativa por recibir los beneficios del Plan Integral de Reparaciones	x		x		x		
9	El Beneficiario está seguro de recibir apoyo del Plan Integral de Reparaciones	x		x		x		
	COHESION SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	No existe discriminación hacia las personas que se benefician del plan integral de reparaciones	x		x		x		
11	Los beneficiarios participan de actividades distintas a las del programa de reparación	x		x		x		

12	Los beneficios del Plan Integral de Reparaciones mejorará la unión familiar	x		x		x		
13	Los beneficios del plan integral de reparaciones mejorará la unión social de la comunidad	x		x		x		
	<b>CALIDAD DE GESTION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Las personas que implementan el Plan Integral de Reparaciones tratan bien a los beneficiarios	x		x		x		
15	El beneficio recibido de Plan Integral de Reparaciones ha sido en tiempo adecuado	x		x		x		
16	El otorgamiento del beneficio del Plan Integral de Reparaciones ha sido en forma oportuna	x		x		x		
17	La información publicitaria sobre los beneficios del Plan Integral de reparaciones llega a todos	x		x		x		
	<b>CALIDAD DEL BENEFICIO QUE OTORGA EL PROGRAMA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Las características de los beneficios que otorga el Plan Integral de Reparaciones están de acuerdo a la necesidad del beneficiario	x		x		x		
19	El beneficio otorgado por el Plan Integral de Reparaciones ha cubierto las expectativas de los desplazados por la violencia	x		x		x		
20	Los beneficios del Plan Integral de Reparaciones ha cubierto parte de las necesidades de los desplazados	x		x		x		
	<b>CONTRAPRESTACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Los beneficiarios asumen compromisos correspondiente al beneficio que reciba	x		x		x		
22	Cada vez que se recibe un beneficio, se adquieren compromisos.	x		x		x		
23	No existe un costo para gestión del acceso al Plan Integral de Reparaciones asumido por el usuario	x		x		x		
	<b>QUEJAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	



24	Existe oportunidad para presentar una queja respecto a la atención en el plan integral de reparaciones.	x		x		x		
25	Las quejas son resueltas convenientemente	x		x		x		
26	El tiempo en que ha obtenido respuesta a su queja presentada es el apropiado	x		x		x		
<b>SATISFACCION DEL BENEFICIARIO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
27	El Plan Integral de Reparaciones reconoce los derechos de los beneficiarios	x		x		x		
28	El desplazamiento a consecuencia de la violencia no agudizo su problema de pobreza	x		x		x		
29	El Plan Integral de Reparaciones está diseñado para reparar sus derechos vulnerados	x		x		x		
30	Existe una confirmación de la expectativa por la implementación del programa de reparaciones	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA  
 Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [   ]   Aplicable después de corregir [ x ]   No aplicable [   ]

Lima 28 de enero del 2015

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **DR. JORGE RAFAEL DIAZ DUMONT DNI 08698815**  
 Especialidad del evaluador: **LIC. EDUCACIÓN. ING. INDUSTRIAL.**

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 UCV ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
 Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont  
 ING. INDUSTRIAL, CIP 4522  
 CATEDRÁTICO DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN INTEGRAL DE REPARACIONES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>RESTITUCION DE DERECHOS CIUDADANOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Ha sido beneficiado con la regularización jurídica de personas requisitorias	x		x		x		
2	Se ha beneficiado usted con la anulación de antecedentes policiales, judiciales y penales para indultados inocentes	x		x		x		
3	Ha recibido apoyo para regularización de documentos de identidad	x		x		x		
4	Le han exonerado de pago de tasas judiciales administrativas registrales, municipales	x		x		x		
	<b>REPARACION EN EDUCACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Ha gozado usted de la exoneración de pagos administrativos por estudios	x		x		x		
6	El estado ha implementado un programa de becas por su zona de residencia	x		x		x		
7	Ha estudiado en algún programa de educación para adultos	x		x		x		
8	Ha tenido acceso y restitución del derecho a la educación básica regular	x		x		x		
9	Ha tenido acceso a oportunidades de calificación laboral adecuada							
	<b>REPARACION EN SALUD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Usted cree que el personal de salud que atiende el SIS está capacitado para atenderlo	x		x		x		
11	Se ha realizado campañas de atención de salud para víctimas de la violencia	x		x		x		
12	Ha sido incorporado al Sistema Integral de Salud –SIS del MIMSA	x		x		x		
	<b>REPARACIONES COLECTIVAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Se ha beneficiado con la recuperación y reconstrucción infraestructura económica, productiva y/o comercio	x		x		x		
14	Ha recibido usted capacitación para el desarrollo de capacidades humanas y acceso a oportunidades económicas	x		x		x		

	REPARACIONES SIMBOLICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se han realizado gestos públicos por los representantes de las instituciones públicas en la ciudad de su residencia	x		x		x		
16	Se han realizado actos de reconocimiento a víctimas de la violencia	x		x		x		
17	Las instituciones públicas han realizado actos que conduzcan a la reconciliación	x		x		x		
18	Se han realizado ceremonias recordatorias a los héroes de la pacificación	x		x		x		
19	Se han incluido como héroes de la paz a las víctimas inscritas en el registro único de víctimas - RUV	x		x		x		
20	Se celebra en su jurisdicción el día del homenaje a todas las víctimas de la violencia	x		x		x		
	PROMOCIÓN Y FACILITACIÓN AL ACCESO HABITACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Se ha beneficiado con algún programa especial de construcción y adjudicación de viviendas	x		x		x		
22	Ha recibido apoyo para el saneamiento legal de la propiedad de su vivienda	x		x		x		
23	En su condición de desplazado interno, vive usted en situación de alojado en casa de un familiar	x		x		x		
24	Ha recibido apoyo financiero y asesoría técnica para la autoconstrucción de su vivienda	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ SUFFICIENCIA \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ x ]    No aplicable [ ]

Lima 28 de enero del 2015

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465  
 Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

- <sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.  
<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
  
 Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros  
 DPM Nº 051827  
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO  
 UNI 0903445

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS DESPLAZADOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	IMAGEN DEL PROGRAMA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La información publicitaria sobre la institución encargada de la implementación de Plan Integral de Reparaciones son las adecuadas	x		x		x		
2	Existe suficiente información de lo que hace la Comisión Multisectorial de Alto Nivel – CMAN	x		x		x		
3	Los beneficiarios están identificados con los beneficios que brinda el Plan integral de reparaciones	x		x		x		
4	El Plan Integral de Reparaciones está siendo implementada en forma adecuada	x		x		x		
5	El beneficiario accede al Plan integral de Reparaciones por ser afectado por la violencia	x		x		x		
6	Los beneficiarios del Plan Integral de Reparaciones tienen conocimiento sobre sus derechos y obligaciones como persona desplazada	x		x		x		
	EXPECTATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El Plan Integral de Reparaciones cubre las necesidades individuales, familiares y colectivas de los desplazados	x		x		x		
8	Existe expectativa por recibir los beneficios del Plan Integral de Reparaciones	x		x		x		
9	El Beneficiario está seguro de recibir apoyo del Plan Integral de Reparaciones	x		x		x		
	COHESION SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	No existe discriminación hacia las personas que se benefician del plan integral de reparaciones	x		x		x		
11	Los beneficiarios participan de actividades distintas a las del programa de reparación	x		x		x		

12	Los beneficios del Plan Integral de Reparaciones mejorará la unión familiar	x		x		x		
13	Los beneficios del plan integral de reparaciones mejorará la unión social de la comunidad	x		x		x		
	<b>CALIDAD DE GESTION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Las personas que implementan el Plan Integral de Reparaciones tratan bien a los beneficiarios	x		x		x		
15	El beneficio recibido de Plan Integral de Reparaciones ha sido en tiempo adecuado	x		x		x		
16	El otorgamiento del beneficio del Plan Integral de Reparaciones ha sido en forma oportuna	x		x		x		
17	La información publicitaria sobre los beneficios del Plan Integral de reparaciones llega a todos	x		x		x		
	<b>CALIDAD DEL BENEFICIO QUE OTORGA EL PROGRAMA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Las características de los beneficios que otorga el Plan Integral de Reparaciones están de acuerdo a la necesidad del beneficiario	x		x		x		
19	El beneficio otorgado por el Plan Integral de Reparaciones ha cubierto las expectativas de los desplazados por la violencia	x		x		x		
20	Los beneficios del Plan Integral de Reparaciones ha cubierto parte de las necesidades de los desplazados	x		x		x		
	<b>CONTRAPRESTACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Los beneficiarios asumen compromisos correspondiente al beneficio que reciba	x		x		x		
22	Cada vez que se recibe un beneficio, se adquieren compromisos.	x		x		x		
23	No existe un costo para gestión del acceso al Plan Integral de Reparaciones asumido por el usuario	x		x		x		
	<b>QUEJAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

24	Existe oportunidad para presentar una queja respecto a la atención en el plan integral de reparaciones:	x		x		x		
25	Las quejas son resueltas convenientemente	x		x		x		
26	El tiempo en que ha obtenido respuesta a su queja presentada es el apropiado	x		x		x		
<b>SATISFACCION DEL BENEFICIARIO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
27	El Plan Integral de Reparaciones reconoce los derechos de los beneficiarios	x		x		x		
28	El desplazamiento a consecuencia de la violencia no agudizo su problema de pobreza	x		x		x		
29	El Plan Integral de Reparaciones está diseñado para reparar sus derechos vulnerados	x		x		x		
30	Existe una confirmación de la expectativa por la implementación del programa de reparaciones	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ **SUFICIENCIA** \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [    ]    Aplicable después de corregir [ x ]    No aplicable [    ]

Lima 28 de enero del 2015

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 09936465  
 Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

- 1 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 2 **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.  
 3 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
  
 Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros  
 CIPN N° 000001  
 CATEDRATICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO  
 DNE 00000000

## ANEXO 4

### BASE DE DATOS

Variable 1 - Plan Integral de  
Reparaciones  
NO - 0 SI-1

ITEMS	Restitución de los derechos ciudadanos				Reparación en educación					Reparación en salud			Reparaciones colectivas		Reparaciones simbólicas						Promoción y facilitación al acceso habitacional			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1
2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
5	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
9	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
13	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
14	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
15	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0

18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
20	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0
22	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0
25	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
26	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
35	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
38	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
39	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0



42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0
43	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0
45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
46	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
48	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0
49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0
50	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
52	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
53	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0
54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0
56	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0
57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
58	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
59	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
60	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
62	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
63	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0
65	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1

66	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1
68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
69	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
70	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
71	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
72	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0
73	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0
74	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
75	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0
76	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
77	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
78	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
79	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
81	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
82	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
83	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
84	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
85	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0
86	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0
87	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
88	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
89	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0

90	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
91	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
92	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
93	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
94	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
95	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
96	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
97	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
98	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
100	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
101	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
102	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0
103	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
104	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
105	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
106	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
107	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
108	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
109	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
110	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
111	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
112	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
113	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0

114	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
115	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0
116	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
117	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
118	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
119	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
121	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0
122	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
123	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
124	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
125	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
126	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0
127	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
128	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
129	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
130	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
131	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
132	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
133	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
134	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0
135	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0
136	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0
137	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0

138	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
139	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
140	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0
141	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0
142	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0
143	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0
144	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
145	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
146	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
147	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
148	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
149	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
150	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
151	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
152	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
153	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1
154	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
155	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
156	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
157	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
158	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
159	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0
160	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0
161	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0

162	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0
163	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
164	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0
165	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0
166	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0
167	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
168	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0
169	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
170	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
171	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
172	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1
173	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
174	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
175	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
176	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
177	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
178	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
179	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0
180	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
181	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
182	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
183	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
184	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
185	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

186	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	
187	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	
188	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	
189	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
190	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
191	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
192	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
193	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
194	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
195	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
196	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
197	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
198	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
199	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
201	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
202	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
203	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
204	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
205	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
206	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
207	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
208	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
209	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

210	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
211	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
212	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0
213	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
214	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
215	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
216	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
217	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
218	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
219	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
220	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
221	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
222	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
223	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
224	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0
225	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
226	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0



Variable 2 -Satisfacción de Beneficiario

1.- Muy Poco 2.- Poco 3.- Medio 4.- Bastante 5.- Mucho

ITEMS	Imagen del programa						Expectativa			Cohesión social				Calidad de gestión				Calidad Benf. otorga programa			Contraprestación			Quejas			Satisfacción del Beneficiario			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	4	3	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3
2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	5	4	3	1	1	2	4	4	3	3	3	1	4	3	2	4	2	4	3
3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	2	2	5	4	4	2	2	1	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	2	4	4
4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	2	1	4	4	3	2	2	1	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	1	4	4
5	3	4	4	1	4	4	4	3	3	2	2	5	4	3	1	1	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2	4	4
6	3	4	4	1	4	4	4	4	3	2	2	4	5	3	1	1	2	4	4	3	4	4	1	4	3	3	4	1	4	4
7	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	2	2	1	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	1	4	4
8	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	1	4	3	1	1	2	4	4	3	4	4	1	4	3	2	4	1	4	4
9	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	1	4	3	1	1	2	4	4	3	4	3	1	4	3	3	4	1	4	4
10	3	4	4	1	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	2	2	1	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	1	4	4
11	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	1	3	3	3	4	2	4	4

12	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	5	4	4	1	1	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	1	4	4
13	2	3	4	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	3	3	3	4	1	4	4
14	2	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	4	4	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
15	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	5	4	3	1	1	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	1	4	3
16	3	4	4	2	4	4	4	4	3	1	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	1	4	4
17	3	4	4	1	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	1	4	4
18	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	1	1	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	1	4	4
19	3	4	4	1	4	4	4	4	3	1	2	4	4	3	1	1	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	1	4	4
20	3	4	4	1	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	1	4	4
21	3	3	4	1	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	2	1	2	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	1	4	4
22	2	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	1	1	2	4	4	3	3	3	2	3	2	2	4	2	4	4
23	3	4	4	2	4	4	4	4	3	1	2	4	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	1	4	4
24	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	1	4	4
25	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	4	5	4	2	2	2	4	4	3	3	3	1	4	3	2	4	2	4	4
26	3	4	4	2	4	4	4	4	3	1	1	5	5	3	2	2	1	4	4	2	4	4	2	3	3	2	4	2	4	4
27	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2

28	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
29	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2
30	3	3	2	1	3	3	3	4	3	1	3	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1
31	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	1	3	1	1
32	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3
33	3	3	2	1	2	4	2	4	3	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
34	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4
35	3	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4
36	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3
37	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	1	4	4
38	1	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4
39	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	4	4
40	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	1	4	4
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	1	4	4
42	2	2	3	1	2	3	1	3	4	4	3	3	3	2	3	1	1	3	1	1	3	3	2	1	1	1	4	3	4	3
43	1	1	3	1	3	3	1	3	4	2	4	4	4	4	1	1	2	4	1	1	3	3	1	1	1	1	4	3	4	2

44	3	1	3	1	3	3	1	3	4	2	4	4	4	3	1	1	2	4	1	1	3	3	3	1	1	1	4	3	4	2
45	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	1	1	2	3	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	4	3
46	1	1	3	1	1	3	2	1	3	2	2	4	3	2	1	1	2	1	2	3	3	3	2	1	1	2	1	2	4	3
47	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	4	3
48	2	1	3	1	1	3	1	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	3	3	2	4
49	1	1	3	1	1	2	1	2	1	3	1	2	3	2	1	1	2	3	1	1	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3
50	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	4	4	3	3	1	1	2	4	1	1	2	1	2	2	2	1	4	3	2	2
51	2	1	4	1	1	3	1	3	3	3	4	4	4	2	1	1	1	4	2	1	3	3	2	1	1	1	4	3	4	2
52	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	2	2	3	4	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2
53	3	3	2	1	1	3	1	3	3	2	3	3	4	3	1	1	2	3	2	1	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2
54	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	3	2
55	3	2	1	1	2	3	1	3	2	1	2	3	2	3	1	1	2	3	1	1	2	2	3	1	1	1	2	3	2	3
56	3	2	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	4	1	1	2	3	1	1	2	3	3	1	2	1	2	2	2	3
57	3	3	1	1	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	3	2
58	3	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	3	2	3	3
59	2	1	3	1	1	3	1	3	3	2	4	4	3	2	1	1	3	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	3	3

60	2	1	3	1	3	2	1	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3
61	3	2	3	1	3	3	1	1	3	3	2	4	4	2	3	2	1	4	1	1	3	2	3	1	1	1	4	3	5	2
62	2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	2	1	4	4	1	1	2	2	1	3	2	3	1	3	2	1	2	3	1	2
63	1	1	3	1	1	3	2	3	3	2	4	4	4	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	3	2	3
64	2	1	3	1	1	2	3	2	3	1	2	4	3	4	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	3
65	2	3	3	1	2	3	2	2	3	2	4	4	4	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3
66	1	1	2	3	2	3	1	2	2	2	4	3	4	4	1	1	3	3	1	1	2	2	3	3	2	1	4	2	3	3
67	2	2	3	1	1	2	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2	2
68	3	3	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	3	3	1
69	2	2	3	1	2	1	2	3	3	3	2	3	3	4	1	1	2	3	1	2	3	3	3	1	1	1	3	2	3	2
70	2	2	3	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	1	3	2	3	3
71	2	2	3	1	2	3	1	3	2	3	2	2	4	4	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	3
72	3	4	4	1	4	4	3	3	3	1	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	1	4	3
73	3	4	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	1	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	4
74	3	4	4	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	1	1	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
75	3	4	3	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	4	3	3	4	2	4	3

76	3	4	4	1	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2	1	4	3	3	3	3	1	4	3	3	4	2	4	3
77	3	4	4	1	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	1	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	1	4	3
78	3	4	4	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	1	1	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	1	4	3
79	3	4	4	2	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	4	2
80	3	4	4	2	4	4	3	3	3	2	1	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	1	4	3
81	3	3	3	1	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	4	1	4	3
82	3	3	3	1	4	3	4	4	3	3	1	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	4	1	4	3
83	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	3	1	1	3	3	2	2	1	1	3	2	3	1
84	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1
85	2	2	3	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	3	2	3	3
86	1	1	3	1	2	4	1	3	4	2	3	3	3	3	1	1	2	3	3	1	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2
87	2	2	3	1	1	3	1	3	4	2	3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	3	4	4	2
88	1	1	3	1	1	3	1	3	3	2	3	4	4	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	3	3	2	3
89	1	1	2	1	3	3	1	3	3	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	3	2	3	1
90	2	1	3	1	2	3	1	4	4	2	4	4	4	2	1	1	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	4	3	4	2
91	1	1	3	1	1	3	1	3	4	2	3	3	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	2	1	3	4	4	2

92	2	2	1	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	1	3	3	3	2	2	1	4	3	4	2
93	2	2	4	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	4	4	1
94	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	1	1	2	3	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	4	1
95	1	1	3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	4	2	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	1	1	3	2	4	2
96	2	2	4	1	2	4	1	4	4	3	4	4	4	2	1	1	1	4	1	2	3	3	2	1	1	1	4	3	4	1
97	2	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	4	1	3	2	1	1	4	3	2	3	3	1	3	3	2	4	1	4	3
98	2	3	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	1	3	2	2	1	4	3	2	5	5	2	5	5	2	4	2	4	4
99	3	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	2	2	1	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	1	4	3
100	3	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	3	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	1	3	3
101	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	1	4	3
102	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	2	5	4	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	4	4
103	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2	4	3
104	3	4	4	2	4	3	4	4	2	2	2	4	3	3	2	2	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4
105	3	4	4	1	4	4	4	4	3	2	2	5	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	2	4	2	2	4	1	4	4
106	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	1	4	4
107	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	2	1	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	5	4	4

108	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	1	1	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	5	4	4
109	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	1	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	5	4	4
110	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	1	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	5	4	4
111	3	3	4	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	1	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4
112	3	3	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	2	23	1	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	5	4	4
113	4	4	2	1	1	3	1	3	3	1	4	3	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2
114	1	1	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
115	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2
116	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2
117	3	3	2	2	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
118	2	2	2	1	1	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2
119	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2
120	2	2	3	1	1	3	1	3	3	2	1	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	3	2
121	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	1	1
122	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1
123	3	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2



124	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	4	4	2	3	2	3	1	4	2	1	1	2	3	2	3	2	3	1	2	2	
125	3	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	3	2	1	1	1	3	2	3	2	1	
126	2	2	3	1	1	2	1	2	3	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	2	
127	3	4	3	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3
128	2	3	3	2	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3
129	2	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
130	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5
131	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3
132	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2
133	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2
134	3	3	4	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	
135	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2	
136	3	4	4	1	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	1	1	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	
137	3	3	4	2	4	4	3	4	3	1	2	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	4	4	
138	2	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4	
139	2	2	3	2	2	3	1	3	4	3	4	3	4	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	2	

140	2	2	3	1	1	3	1	1	3	3	4	4	4	2	1	1	2	3	1	1	2	3	3	2	1	1	4	1	4	2
141	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	2	5	4	4	1	1	1	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	4
142	4	4	4	2	4	4	3	4	3	1	2	5	4	4	2	1	2	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	1	4	4
143	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	5	4	4	2	2	1	4	4	3	4	4	2	4	3	2	4	1	4	4
144	3	4	4	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	1	4	4	3	4	4	1	2	2	2	4	5	4	4
145	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	1	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	5	4	4
146	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	1	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	5	4	4
147	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1	1	1	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	5	4	4
148	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	1	1	2	4	4	3	4	4	1	3	3	3	4	5	4	4
149	3	3	2	1	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	3	2	3
150	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	1	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	1
151	3	3	2	2	1	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	1	2	1	2	3	2	4	3	2
152	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	5	4	4
153	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4
154	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	5	4	4
155	3	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	1	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	1	4	4

156	2	2	3	1	2	3	1	2	2	1	4	4	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	3	4	2
157	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	1	1	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	2
158	3	3	3	1	1	3	2	3	3	1	4	4	4	2	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2
159	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2
160	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2
161	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	4	4	4	2	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	3	4	3	2
162	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
163	2	2	4	2	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	2	2	2	4	3	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	4
164	3	4	4	1	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	4	3	3	4	3	2	3	2	2	4	2	4	4
165	3	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	5	4	3	2	2	2	4	4	4	2	2	2	3	3	2	4	1	4	3
166	3	4	4	2	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	1	1	2	4	3	2	4	3	2	3	2	2	4	1	4	3
167	2	4	4	2	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	1	1	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4	4
168	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3
169	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	1	4	4
170	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	4	4	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3	3	4	2
171	3	2	1	3	2	2	2	3	4	2	3	4	4	4	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2

172	1	2	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	3	4	2	1	2	2	2	1	3	4	4	2	2	2	1	2	2	1
173	3	3	2	1	2	1	2	3	3	2	4	4	4	3	1	1	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	1	2	3
174	2	2	3	1	2	2	2	3	4	2	3	3	4	3	1	1	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	3	2	3	3
175	2	2	3	2	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	3	4	3	3
176	3	3	4	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3
177	2	3	4	2	2	4	3	4	4	3	2	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3
178	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3
179	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
181	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3
182	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3
183	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3
184	3	3	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3
185	3	3	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
186	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4
187	3	3	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	2	3	1	1	1

188	3	3	2	1	2	4	1	4	3	1	4	4	3	4	1	4	3	2	3	1	3	3	3	1	1	2	1	2	1	3
189	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	1	3	2	4	4	2	3	2	2	1	2	2	4	1	2	3	2	2	2	2
190	1	1	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2
191	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2
192	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	1	1	1	3	3	3	2
193	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	4	1	1	2	3	2	3	2	1	3	3	4	2
194	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2	3	2
195	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	3	3	4	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	1	1	4	3	3	2
196	2	2	4	1	2	3	2	4	4	2	4	4	4	2	1	1	2	4	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	3
197	3	2	1	1	1	3	1	3	5	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	4	2	4	3
198	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3
199	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
200	1	4	4	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	4
201	1	4	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	4
202	3	3	4	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3
203	2	3	4	2	2	4	3	4	4	3	2	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3

204	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3
205	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
207	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	1	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3
208	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3
209	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3
210	3	3	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3
211	3	3	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
212	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4
213	3	3	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	2	3	1	1	1
214	3	3	2	1	2	4	1	4	3	1	4	4	3	4	1	4	3	2	3	1	3	3	3	1	1	2	1	2	1	3
215	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	1	3	2	4	4	2	3	2	2	1	2	2	4	1	2	3	2	2	2	2
216	1	1	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2
217	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2
218	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	1	1	1	3	3	3	2
219	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	4	1	1	2	3	2	3	2	1	3	3	4	2

220	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2	3	2
221	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	3	3	4	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	1	1	4	3	3	2
222	2	2	4	1	2	3	2	4	4	2	4	4	4	2	1	1	2	4	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	4	3
223	3	2	1	1	1	3	1	3	5	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	4	2	4	3
224	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3
225	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
226	1	4	4	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	4

## ANEXO 5

### TABLA DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

El coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00	
De -0.91 a -1	correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	correlación alta
De -0.41 a -0.70	correlación moderada
De -0.21 a -0.40	correlación baja
De 0 a -0.20	correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	correlación baja
De + 0.41 a 0.70	correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	correlación alta
De + 0.91 a 1	correlación muy alta

*Fuente: Bisquerra (2004), Metodología de la Investigación Educativa. Madrid, Trilla, p.212*